



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

TEMA:

**“LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN OTAVALO”**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en español

AUTOR(A):

Mario Javier Cepeda Días

DIRECTOR(A):

Msc. Marieta Carrillo

Ibarra, 2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1718955402		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Cepeda Días Mario Javier		
DIRECCIÓN:	Otavalo - Imbabura		
EMAIL:	cabezitazz30@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062635217	TELÉFONO MÓVIL:	0982747163

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN OTAVALO"
AUTOR (ES):	Cepeda Días Mario Javier
FECHA: DD/MM/AAAA	22 de octubre del 2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Marieta Carrillo

2. CONSTANCIAS

El autor Mario Javier Cepeda Días manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 24 días del mes de febrero de 2021

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: Cepeda Días Mario Javier

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarrá, 22 de octubre de 2020

MSc. Marieta Carrillo

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f) 

MSc. Marieta Carrillo

CC: 100172988-6

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal Examinador del trabajo de titulación "LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN OTAVALO" elaborado por Mario Javier Cepeda Díaz previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.

(f) 

MSc. Marieta Carrillo

CC. 100172988-6

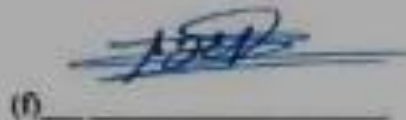
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL.

(f) 

MSc. Marieta Carrillo

CC. 100172988-6

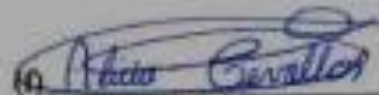
DIRECTOR

(f) 

MSc. Virna Acosta

CC. 100159863-8

OPOSITOR

(f) 

MSc. Alicia Cevallos

CC. 170753503-3

OPOSITOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado va dedicado a mi esposa Carla Alexandra Gualsaquí Quilumba, quien con cariño y predisposición me brindo todo su apoyo, en todo momento y todo lugar, en momentos difíciles siempre estuvo a mi lado, es una mujer extraordinaria que solo pensó en el bienestar de nuestra familia para un futuro mejor con el objetivo de predicar el ejemplo de superación a nuestro hijo.

A mis hijos: Francis Patricio, Nathaniel Javier y Zoé Valentina Cepeda, a ellos por ser mi motivación, el aliento en momentos difíciles de debilidad y cansancio, especialmente para que vean en mi un ejemplo a seguir en función de su educación y en un futuro lleguen a ser excelentes profesionales incluso tengan la intención de superarme.

A mis padres, por el ejemplo con el cual me criaron, su apoyo siempre fue fundamental en el proceso de mi camino universitario, a cada momento de mi actuar en la universidad ellos estaban presentes con su ejemplo y enseñanza.

A mis amigos, compañeros de trabajo y demás familiares que desinteresadamente siempre supieron regalarme un consejo, el apoyo técnico y teórico de quienes conocían algunos procesos y materias de mi carrera, la amistad de aquellos compañeros de clase que compartieron conmigo durante 4 años de estudio.

Cepeda Días Mario Javier

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme seguir viviendo y luchando en los nuevos retos de las etapas de la vida, gracias por su fortaleza la cual ha sido uno de los incentivos para seguir adelante ante las adversidades, no ha sido fácil este reto, pero gracias a su bondad, el esfuerzo realizado ha dejado grandiosos frutos en mi ser que no solo me benefician sino también a mi familia

Gracias a mis padres, porque desde pequeño me enseñaron a ser responsable en el actuar de mi camino, siempre estuvimos envueltos por la pobreza lo cual perjudicó los estudios regulares en nuestra infancia, por tal motivo nos vimos obligados a trabajar a temprana edad, pero eso se convirtió en mi fortaleza pues aprendí el valor del trabajo y por ende pude auto educarme y seguir adelante.

A mi esposa y mis hijos quienes son mi fuente de inspiración, gracias por estar a mi lado apoyándome con su aliento, sanado en muchos casos mis ganas de desfallecer, empujándome a no renunciar en aquellos momentos que ya no podía más, pensar en su futuro y el bienestar de ellos llenaban de fortaleza mi alma y corazón.

Cepeda Días Mario Javier

RESUMEN

En la vida cotidiana, el ser humano está destinado a pertenecer a un lugar de trabajo o como también a ser generador de empleo, pero es necesario e importante saber convivir con las personas en el entorno, generando un clima de tranquilidad social durante el periodo de trabajo. Sin embargo, no todos llevan una buena relación en sus empleos lo que generalmente ocasiona inestabilidad en la misión del cumplimiento de objetivos; en este sentido el presente trabajo ha sido importante para determinar la importancia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral y encontrar la mejor alternativa para mejorar la calidad de vida del empleado en su labor diario. Con los tipos de investigación bibliográfica y de campo las cuales están apoyadas en la recopilación de datos y su análisis respectivo, fue la base para decretar que existe una deficiente relación interpersonal y que perjudica al desempeño laboral del personal administrativo, por esta razón para solucionar la presente problemática, se creó una guía a manera propuesta, la cual será entregada a la institución como una herramienta que aporte para el conocimiento general sobre la importancia que implica convivir sanamente con los demás, con el propósito de mejorar el trabajo conjunto, recordar constantemente a cada funcionario lo valioso que puede representar comprenderse entre sí, esto a base de estrategias básicas de conocimiento general que puedan aplicarse sin mayor esfuerzo, que simplemente sean de compromiso, disciplina, motivación y entre otros aspectos que beneficien al ejercicio del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado el Cantón Otavalo, dejando como resultado un ambiente de labor sostenible de operatividad entre empleados y autoridades, causando un efecto favorable el cual se verá reflejado a nivel interno y externo de la institución

PALABRAS CLAVE: relaciones interpersonales, personal administrativo, municipio, productividad, desempeño laboral.



ABSTRACT

The human being belongs to a workplace or generates employment, but it is necessary to know how to live with the people in the environment, creating a climate of social tranquility. Not everyone experiences a good relationship in their jobs, which generally causes instability in achieving objectives. This work is important to determine the importance of interpersonal relationships in job performance and find the best alternative to improve the quality of life of the employee. With the types of bibliographic and field research supported by data collection and their analysis, it was the basis to determine there is a deficient interpersonal relationship, and it hinders the work performance of administrative personnel. For this reason, to solve this problem, a guide was developed, which will be delivered to the institution as a tool that contributes to general knowledge about the importance of living together healthily with others, to improve joint work, reminding each official how valuable understanding each other can be. This is based on basic strategies that can be applied without much effort, which are commitment, discipline, motivation, that benefit the exercise of the administrative staff of the Decentralized Autonomous Government of Otavalo district. Achieving a sustainable work environment between employees and authorities, causing a favorable effect which will be reflected internally and externally of the institution

KEYWORDS: interpersonal relationships, administrative staff, municipality, productivity, job performance.



VICTOR RAÚL RODRÍGUEZ VITERI

Reviewed by Victor Raúl Rodríguez Viteri

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	15
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
JUSTIFICACIÓN	17
2. OBJETIVOS	18
2.1. Objetivo general.....	18
2.2. Objetivos específicos	18
CAPITULO I.	19
1. MARCO TEÓRICO.....	19
1.1. RELACIONES INTERPERSONALES:.....	19
1.2. TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES	19
1.2.1. Intimas.....	19
1.2.2. Superficiales.....	20
1.2.3. Circunstanciales	20
1.2.4. Rivalidad	21
1.2.5. Familiar	21
1.3. IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO	22
1.3.1. Participación.....	23
1.3.2. Motivación	23
1.3.3. Aprendizaje	24
1.4. COMUNICACIÓN	24
1.4.1. Comunicación descendente.....	25
1.4.2. Comunicación ascendente.....	26

1.4.3. Comunicación diagonal.....	26
1.4.4. Comunicación horizontal	26
1.4.5. Comunicación Organizacional.....	27
1.5. LA PERSONALIDAD.....	28
1.5.1. El temperamento	29
1.5.2. El carácter	29
1.5.3. Autoestima	29
1.6. DESEMPEÑO LABORAL.....	30
1.7. APTITUD.....	30
1.7.1. Eficiencia	31
1.7.2. Calidad	31
1.7.3. Productividad	32
1.8. COMPORTAMIENTO.....	32
1.8.1. Aprovechamiento a la jornada laboral	33
1.8.2. Cumplimiento de normas seguridad y salud	33
1.9. CUALIDADES PERSONALES.....	34
1.9.1. Actitud en el trabajo	34
1.9.2. La proactividad	35
1.9.3. Compromiso laboral:.....	35
1.9.4. Inteligencia Emocional:	36
CAPÍTULO II.....	37
2. ORGANIZACIÓN METODOLÓGICA.....	37
2.1.1. Tipos de investigación	37
2.1.2 Bibliográfica	37
2.1.3 De campo	37
2.1.4 Descriptiva	37
2.1.5 Propositiva	37
Métodos de investigación	37
2.1.2. Método inductivo	37
2.1.3. Método deductivo	37
2.1.4. Método analítico sintético	37
2.2. Técnicas e instrumentos de investigación.....	38
2.2.1. Encuesta	38

2.2.2. Entrevista	38
2.2.3. Desarrollo de la investigación.....	38
2.3. Participantes	38
CAPÍTULO III.....	39
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
3.1. Análisis y resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo.....	39
3.2. Análisis de resultados de la entrevista aplicada a la Ing. Grace Villa, Jefa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo	44
CAPÍTULO IV	46
4. PROPUESTA.....	46
4.1. Justificación	46
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	65
GLOSARIO	66
FUENTES DE INFORMACIÓN	67
1 Bibliografía	67
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
Tabla 2. En una escala del 1 al 6, dónde 6 es “alta” y 1 es “baja” ¿El nivel que se practica las relaciones interpersonales en del personal administrativo es?	39
Tabla 3. ¿A su criterio considera usted que se practican buenas relaciones interpersonales en el desempeño laboral?	39
Tabla 4. ¿Cree usted que se mantiene siempre el trabajo en equipo entre los funcionarios del municipio de Otavalo?	40
Tabla 5. ¿Cree usted que la comunicación es efectiva en el cumplimiento de objetivos? ..	40
Tabla 6. ¿En su opinión cree que es importante utilizar los tipos de comunicación: ascendente, descendente, diagonal y horizontal para mejorar el desempeño y las relaciones interpersonales?	41
Tabla 7. ¿A su criterio, considera usted que existe personas con mala personalidad que afectan las relaciones y el desempeño entre funcionarios?.....	41
Tabla 8. ¿Considera usted que el desempeño laboral de los funcionarios es importante para lograr los objetivos de la institución?	42
Tabla 9. A nivel general considera usted que las aptitudes de los empleados son:	42
Tabla 10. En una escala del 1 al 6, dónde 6 es “alto” y 1 es “bajo” ¿Qué porcentaje conoce usted en lo que se refiere a la inteligencia emocional?.....	43
Tabla 11. ¿Considera usted que existen buenas cualidades personales en los funcionarios del GADMCO?	43
Tabla 12. MATRIZ DE COHERENCIA	83
Tabla 13. MATRIZ CATEGORIAL	84
Tabla 14. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNOSTICA	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Relaciones Interpersonales emprende pyme.ned (2018).....	19
Figura 2: Trabajo en equipo Salinas (2009).....	22
Figura 3: Comunicación organizacional. Castro (2014, pág. 7)	25
Figura 4: la comunicación organizacional se adapta. UAB. (2018)	27
Figura 5: la personalidad Mesa (2018)	28
Figura 6: Mercado laboral Télam (2016).....	31
Figura 7: Cualidades de un trabajador que más valoran las empresas Delgado (2019)	34
Figura 8: Inteligencia emocional. unirrevista (2019).....	36
Figura 9: Fuente propia.....	48
Figura 10: El demonio de la envidia. Lamentees Maravillosa	49
Figura 11: Comportamiento agresivo. Salud y Vida (2015).....	49
Figura 12: La mentira Gorski (2017).....	50
Figura 13: Falta de Respeto. Aranguren (2019)	50
Figura 14: Problema del egoísmo Mi Devocional (2019)	51
Figura 15: Trato grosero a los empleados Prevención Integral (2017).....	51
Figura 16: Rivalidad en ámbito laboral. Unknown (2012).....	52
Figura 17: el respeto CNN (2019)	53
Figura 18: Fuente propia.....	53
Figura 19: Fuente propia.....	54
Figura 20: Fuente propia.....	54
Figura 21: Fuente propia.....	Figura 22: Fuente propia.55
Figura 23: Fuente propia.....	55
Figura 24: Inteligencia emocional Cuadro Comparativo (s.f.)	56
Figura 25: organización del tiempo. Migallón (2010).....	57
Figura 26: la capacitación. GÈRENS (2017).....	58
Figura 27: Convivencia en el trabajo. Full Clasificados (2017)	58
Figura 28: Reuniones con el personal. Speaker Now Chile (2019).....	59
Figura 29: motivación AYCE LABORYTAX (2019).....	59
Figura 30: Ambiente de trabajo. CEPYMEnews (2018)	60
Figura 31: Infraestructura adecuada OIKOS (2015).....	60
Figura 32: Reconocimiento laboral Chignone (s.f.)	61
Figura 33: Formación profesional Educación 3.0 (2019)	61
Figura 34: la participación Cunha (2019)	62
Figura 35: Comunicación efectiva Romero (2018)	62
Figura 36: responsabilidades. Misabogados.com (2016).....	63
Figura 37: fuente propia.....	Figura 38: fuente propia.....78
Figura 39: fuente propia.....	Figura 40: fuente propia.....78
Figura 41: fuente propia.....	Figura 42: fuente propia.....78
Figura 43: fuente propia.....	Figura 44: fuente propia.....79
Figura 45: fuente propia.....	Figura 46: fuente propia.....79
Figura 47: fuente propia.....	Figura 48 : fuente propia.....79

Figura 49: fuente propia	Figura 50: fuente propia.....	80
Figura 51: fuente propia	Figura 52: fuente propia.....	80
Figura 53: fuente propia	Figura 54: fuente propia.....	80
Figura 55: fuente propia	Figura 56: fuente propia.....	81
Figura 57: fuente propia	Figura 58: fuente propia.....	81
Figura 59: fuente propia.....		81

INTRODUCCIÓN

En el campo laboral el conocimiento y la práctica de las relaciones interpersonales, es indispensable para crear un ambiente sano y lleno de confraternidad, de modo que se genere mayor estabilidad en las labores diarias. Según Aguilar (2005) menciona que:

Las organizaciones empresariales han adoptado sistemas de selección en donde la entrevista de trabajo juega en muchas ocasiones un papel decisivo, ya que es una herramienta que les permite conocer las competencias de los candidatos y determinar cuál es la persona más adecuada, motivada y calificada para un puesto, y quien habrá de cumplir mejor con los objetivos de la empresa. (pág. 8)

Como menciona el autor es importante la selección de los candidatos a un puesto de trabajo con la finalidad de conocer a los aspirantes y puedan llevar un ambiente laboral óptimo entre funcionarios y evitar sentimientos equívocos de quienes están en el entorno y puedan influenciar al fracaso de las relaciones interpersonales dentro de las instituciones, evitando pleitos entre los individuos en relación. Para reforzar esta referencia citamos a Salgado (2005) quien afirma que:

En los últimos 15 años la evaluación de la personalidad se ha convertido en un tema de gran interés para los profesionales e investigadores de la Psicología del Trabajo y las organizaciones debido a su utilidad para toma de decisiones en relación con procesos relevantes para el trabajo. (pág. 115)

Como podemos observar según Salgado, desde hace tiempo atrás se ha tomado en cuenta a la personalidad como un factor importante para el desempeño de las labores ya que depende mucho de esta característica para el desarrollo de las actividades, la solución de conflictos y sobre todo en mejoras de las relaciones interpersonales.

Las fuentes de información investigadas fueron fundamentales para la elaboración del presente trabajo, ya que son un gran aporte para lograr los objetivos del tema planteado, sustentando la información elaborada en el marco teórico con relación a las variables, dimensiones e indicadores, que tienen la finalidad de hacer conocer al lector las causas y efectos que producen las deficientes relaciones interpersonales en el desempeño laboral.

En la primera parte encontraremos la introducción donde consta una breve redacción sobre el tema planteado, el problema de la investigación, la justificación, objetivo General y específicos.

En el capítulo I está realizado el marco teórico de acuerdo a las variables y sus respectivas dimensiones sustentadas con la investigación bibliográfica correspondiente.

En el capítulo II tenemos la organización metodológica, la cual está contemplada por los tipos de investigación: bibliográfica, de campo, descriptiva y propositiva; los métodos: inductivo deductivo y analítico sintético; los instrumentos que son: la encuesta y la entrevista, por último, el desarrollo de la investigación y la población.

En el capítulo III se realizó el análisis y resultados obtenidos de la información recopilada de los instrumentos ejecutados

En el capítulo IV, se elabora la propuesta en la cual contempla una guía de estrategias para mejorar las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD de Otavalo, Conclusiones y Recomendaciones, Glosario, Bibliografía y Anexos.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

De manera general en distintos sectores de trabajo existen personas con dificultad para relacionarse, lo que causa malestar en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, pero no siempre tiene que ver con su carácter, existen situaciones que repercuten las relaciones interpersonales dentro del horario de trabajo. Martínez (2017) afirma que:

Llevarnos bien con nuestros colegas y saber trabajar como equipo no solamente es una característica exigida en muchos puestos de trabajo. Es obvio que gran parte del tiempo de nuestras vidas la pasamos en la empresa, trabajando con personas con diferentes caracteres y personalidades y también sabemos que tenemos que interactuar con nuestros compañeros y compañeras como producto de las labores que se realizan en el lugar de trabajo y la estrecha relación con las otras áreas funcionales de la empresa. (pág. 37).

Como menciona el autor, pasamos gran parte del tiempo en nuestros empleos he ahí la importancia de llevarse bien. Trabajar en un ambiente donde las relaciones interpersonales son deficientes perjudica de manera representativa a la convivencia social, y al desempeño laboral individual y grupal, lo que obviamente es un problema para la empresa, por tal razón sus autoridades deben merecerle importancia a este tema, con el objetivo de mejorar el ambiente de trabajo y la productividad.

El personal administrativo debe tener claro la importancia que representa la buena convivencia en el horario de trabajo dentro y fuera de la institución, muchas de las veces no se dan cuenta de sus acciones ya que piensan que su comportamiento es el adecuado y cuando esto sucede desestabilizan las buenas relaciones interpersonales influyendo al desánimo de quienes los rodean.

No siempre depende de los empleados que se practiquen buenas relaciones interpersonales, existen factores que también debemos tomar en consideración como influyentes para que el ambiente laboral se vea afectado y obviamente por consiguiente al desempeño de las actividades encomendadas. Cubillos, Velásquez & Reyes (2014) mencionan que:

(...) No es un secreto que una persona que no esté motivada por la organización, que no esté feliz con lo que hace y que haga su trabajo porque no tiene otra alternativa no tendrá el mismo desempeño que una persona que está feliz en su trabajo que cuente con las mejores condiciones laborales y que día a día encuentre que su trabajo satisface sus necesidades básicas. (pág. 72)

En base a la referencia anterior se puede identificar que el ambiente de trabajo es indispensable para mejorar el desempeño, como por ejemplo la infraestructura, las

condiciones físicas, los recursos e implementos que faciliten el trabajo y sobre todo la preocupación de las autoridades por su bienestar diario, si esto no se cumple es seguro que se tendrá a la mayoría de sus colaboradores desmotivados y sin compromiso con la empresa, así como también perjudica el labor conjunto dejando como consecuencia un clima laboral con deficientes relaciones interpersonales.

JUSTIFICACIÓN

Las relaciones interpersonales es un tema muy importante que debe inculcarse dentro del desempeño laboral. Con el presente trabajo de grado, se pretende mejorar la deficiente practica de relaciones interpersonales que mantiene el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo, en el desempeño laboral y dar a conocer la importancia que representa su aplicación, lo cual será de trascendental importancia para el bien común y la colectividad que está inmersa en las labores cotidianas, puesto que, es un tema que se da a nivel mundial, nacional, zonal y local. Gómez, Tello & López (2014) Aducen que:

Si las empresas detectaran la importancia de la capacitación tendrían mejores oportunidades de éxito ya que permite detectar situaciones en la empresa y así trabajar en estas ya que si se capacita y se motiva al Capital Humano es sinónimo de éxito en la organización (pág. 1568).

Siempre será significativo mantener vivo el conocimiento de diferentes aspectos que influyen en el desempeño de cualquier institución. Las relaciones interpersonales se deben inculcar constantemente para de esta manera mantener un sistema de convivencia social de compañerismo en el personal administrativo dentro y fuera de la institución, así como también, generará una mejor atención a los usuarios y mejorará el estado anímico de quienes lo practiquen

El aporte de esta investigación radica en determinar cuanta incidencia puede tener las relaciones interpersonales en el buen desempeño laboral, ya que para esto se debe tener en cuenta un sinnúmero de aspectos que contribuirán a la convivencia en el ambiente laboral, entre los cuales están: la aptitud, la actitud, el comportamiento, el carácter, etc. Son características de la personalidad que se presentan en todo momento de interrelación con los demás, sin embargo, lastimosamente no todos practican una buena actitud en el desempeño, produciendo una inestabilidad en las relaciones personales y, por ende, afecta directamente a la productividad del trabajo

Beneficiarios:

Mediante la presente investigación los beneficiarios directos serán el personal administrativo, puesto que gracias a las diferentes estrategias a aplicar podremos obtener resultados favorables con una expectativa de un personal idóneo y colaborativo en la institución a la cual representan.

Los ciudadanos que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo, se beneficiarán con una buena atención, si las personas que trabajan en la institución tienen

buenas relaciones interpersonales, tendrán una buena comunicación entre ellos y así mismo con las personas de su entorno, generando eficacia, un buen desempeño.

Las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo, ya que, gracias al buen desempeño de sus trabajadores, serán elogiados por su excelente servicio hacia la ciudadanía

En la operatividad, contribuirá mucho en la comunicación del personal administrativo mejorándola notablemente y, a su vez, facilitará las diferentes actividades a realizar por cada uno de ellos, puesto que se pretende inculcar la colaboración y el buen trabajo en equipo.

La presente investigación cuenta con la autorización y el apoyo de las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo, quienes están interesados en la propuesta, además, el interés del investigador hacia este tema ayuda para la realización de este trabajo, se cuenta con los recursos económicos, humanos y materiales necesarios.

Como propuesta se elaborará una guía que servirá como una herramienta de apoyo para el personal administrativo, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales y por ende al desempeño laboral, dejando un impacto social productivo para la institución y la ciudadanía otavaleña.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar la importancia de las relaciones interpersonales para un buen desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Otavalo.

2.2. Objetivos específicos

- Analizar las relaciones interpersonales existentes que lleva el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Otavalo.
- Diagnosticar la calidad de desempeño laboral a nivel individual y grupal
- Diseñar una guía de estrategias como propuesta alternativa que contribuya a mejorar las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo.

CAPITULO I.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. RELACIONES INTERPERSONALES:

Las relaciones interpersonales son parte de la labor diaria en cualquier campo laboral, he ahí la importancia de conocer aspectos que permitan conlleva de manera correcta y oportuna. Padilla (2016) mencionan que:

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, precepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.

En referencia al autor, las relaciones interpersonales en el campo laboral son importantes y deben ser de conocimiento general, puesto que las personas del entorno deben llevar un ambiente sano y productivo a nivel personal y general, dejando como resultado la buena productividad en la empresa. Llevar un ambiente sano entre individuos, influye satisfactoriamente al trabajo en equipo, las relaciones se fortalecen, se fomenta la unidad, predomina el respeto y el reconocimiento al trabajo, todo en función de cumplir los objetivos planeados por la empresa o institución, el resultado siempre dejará productividad económica y social.



Figura 1: Relaciones Interpersonales emprende pyme.ned (2018)

1.2.TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES

1.2.1. Intimas

Según Argyle y Matan (1971) “la satisfacción global con la vida tiene mucho que ver con el estado de las relaciones interpersonales intimas, entre la que se incluyen las relaciones familiares, de pareja y de amistad” (Gaviria, Cuadrado, & López, 2009, pág. 257) es decir,

todos estamos destinados a formar parte de diferentes vínculos sociales, que presentarán una diversidad de formas de convivencia en las cuales existirá variación de sentimientos que influirán en las relaciones entre individuos, así como también en las actividades que se estén realizando.

Si bien es cierto las relaciones íntimas específicamente es un factor que por atracción el ser humano llega a establecer vínculos de amor con otra persona, despertando sentimientos que llenan de dicha y felicidad, lo cual es favorable para el desempeño de actividades ya que el individuo se siente motivado y lleno de vida, sin embargo, así como es muy satisfactorio, al momento que la relación se rompe, todo cambia rotundamente en poco tiempo, propiciando desesperación, depresión, ansiedad, bajo autoestima y rendimiento; las relaciones interpersonales se debilitan y por ende el desempeño laboral de quienes pierden un vínculo íntimo, será poco productivo.

1.2.2. Superficiales

Las relaciones interpersonales superficiales también son importantes en el entorno social, tienen una particularidad que las diferencia de las demás, son cortas, pero si importantes en su momento. Nicuesa (2017) Manifiesta que:

Las relaciones más superficiales son aquellas en las que no se comparte tanto nivel de intimidad como en la amistad verdadera. Y a pesar de eso, se comparten momentos muy agradables y distendidos en este tipo de vínculos, aunque sea desde otra perspectiva.

Aunque no tengan una fuerte intensidad de relación, son importantes cuando se comparte en el mismo entorno y en la mayoría de los casos lo que predomina son los valores, no existe un alto nivel de confianza como en una pareja o buenos amigos. Normalmente este tipo de situaciones se da en el trabajo, por ejemplo, un nuevo compañero o con antiguos pero que no se interactúa constantemente, no obstante, puede ser el inicio de una relación seria o de una excelente amistad.

No merecerle importancia a una relación superficial puede causar inseguridad en las personas, creando una percepción diferente de quienes en realidad somos, se pueden perder oportunidades de las cuales se pueda arrepentir. Es importante tener claro que todo tipo de relaciones interpersonales son indispensables para el desempeño de labores en el trabajo, en lo social y en el crecimiento profesional. Tener una relación superficial no será importante para muchos, pero puede ser el inicio de nuevas experiencias.

1.2.3. Circunstanciales

Según Raffino (2020) Manifiesta que las relaciones circunstanciales son “aquellas relaciones que ahondan en el espectro intermedio entre lo íntimo y lo superficial, ya que involucran a personas con las que compartimos a menudo, pero por las cuales no sentimos un apego demasiado profundo.” A pesar de ser relaciones de poco apego pueden dejar momentos

agradables como recuerdos o pequeñas historias para ser contadas. En lo laboral las relaciones circunstanciales se encuentran a menudo con los compañeros de trabajo, cuando el objetivo es trabajar en las funciones y responsabilidades de cada uno.

1.2.4. Rivalidad

La rivalidad es un síntoma que se genera en muchas ocasiones por malos sentimientos o por temor a las amenazas de superación de alguien más, puede suscitarse en cualquier vínculo social, Raffino (2020) Deduce que:

La rivalidad es aquella que parte, justamente de la enemistad, de la competencia, o de emociones más profundadas, como el odio. Se trata de vínculos en general negativos, que movilizan nuestras emociones en mayor o en menor medida, pero que no valoramos como con nuestras relaciones íntimas, aunque siempre pueden cambiar de categoría, dependiendo de las circunstancias.

Nadie está exento de enfrentar la rivalidad ya que existirá permanentemente cuando se presentan objetivos o ideas que coinciden en la visión de diferentes personas o grupos, pueden ser en la familia, en los negocios, en el afecto, el amor, el trabajo, entre otras situaciones que para logra alcanzarlas primero que los demás el ser humano empleara todo tipo de estrategias que le permitan caminar delante de la competencia, avanzar y prosperar con la finalidad de ir ganando terreno y competitividad, causando malestar en las relaciones interpersonales. Muchas de las ocasiones se pierden buenas relaciones por consecuencia de la rivalidad.

En el campo laboral, la rivalidad es constante en los empleados que realizan sus actividades con miras de continuamente ser mejores y distinguirse de los demás ante el jefe, siempre será productiva la rivalidad cuando se trabaje de manera justa sin afectar a nada ni a nadie, pero si para lograr vencer a sus rivales se presentan actos de difamación, con estrategias que dañen la integridad o peor aún mediante agresión física o psicológica que la única finalidad sea obstaculizar al rival, es probable que aparezcan conflictos que no solo involucra a los actores directos, también afecta a las personas del entorno y obviamente afecta a las relaciones interpersonales de los mismos.

1.2.5. Familiar

(Pinguino digital, 2019) Menciona que “las relaciones familiares, representan una forma de comunicarse entre todos los integrantes que la conforman, vienen a ser un aspecto importante donde se expresan el amor, sentimientos, inquietudes, que bien complementadas forman lazos afectivos que permanecen el tiempo.” Con lo expuesto podemos decir que la forma de vida en el entorno familiar es el reflejo hacia la sociedad, es importante que la relación en la familia sea estable y con principios de respeto, que fortalezcan los lazos afectivos llevando por buen camino al ser humano en su estado de ánimo.

Una persona con un buen ambiente familiar, se presentará la mayoría del tiempo motivado en todo lugar, es una buena fuente de inspiración para quienes comparten a su alrededor, puede ser en el trabajo, con amigos o diferentes eventos que dependen una estabilidad amistosa entre individuos. La familia será siempre el impulso de seguir adelante, el esfuerzo y la dedicación se enfocarán siempre en miras de un futuro mejor para con los suyos, por tal razón, cuando todo marche bien en el hogar, también lo será en el ambiente laboral y en su desempeño, caso contrario se puede producir desmotivación y bajo rendimiento, presentando probablemente actitudes como el mal carácter que pronto se volverá intolerable ante los demás.

1.3. IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO

Las capacidades individuales son una fortaleza para el trabajo personal, sin embargo, la importancia del trabajo en equipo es fundamental para mejorar el desempeño y las relaciones interpersonales de los miembros que lo conforman. Durán (2018) argumenta que un equipo:

Es más que un colectivo de personas. Es aquel colectivo de personas capaces de interactuar unas con otras, de ser conscientes de la personalidad de las otras, con sus aspectos positivos y negativos, y de percibirse a sí mismos y a los demás como integrantes de una unidad. El trabajo que producen será, por tanto, muy superior en cantidad y calidad al que resultaría de la simple suma del trabajo individual de sus miembros. (pàg.7)

Como manifiesta el autor, el trabajo en equipo no podrá ser de beneficio, si en él no existe una oportuna interacción interpersonal entre compañeros de trabajo, las diferencias y discrepancias pueden destruir al equipo creado, he ahí la importancia de llevarse bien y compartir todos con su aporte para lograr los objetivos que plantee el jefe o la institución, tener claro su importancia mejorará la participación de todos sus integrantes.

La aportación de criterios, ideas y entre otros aspectos de los miembros, serán importantes para la recopilación de las teorías para posteriormente entablar un análisis conjunto y finalmente determinar los objetivos que serán de beneficio para el desempeño laboral en conjunto, así como también el crecimiento productivo de la empresa o institución.



Figura 2: Trabajo en equipo Salinas (2009)

Para las empresas, buscar metodologías que generen un aumento en su productividad es una de las prioridades de sus directivos, el trabajo en equipo se convierte en una de las estrategias más importantes para lograr el cumplimiento de objetivos, según Winter (2000) es importante “desarrollar un ambiente de trabajo en equipo en el que los objetivos comunes sean la calidad y el servicio, avanzar hacia el conocimiento científico y la mejora continua en todas las áreas.” (pág. 4)

Con una perspectiva generalizada y bien formulada hacia el equipo de trabajo sobre la visión de la empresa, se convierte en el paso inicial para el trabajo designado, todo equipo necesita tener una estructura que facilite el desempeño, a base de liderazgo, compromiso, y la participación oportuna de todos sus miembros, aprovechando constantemente habilidades y destrezas individuales que sean de aprovechamiento para el trabajo conjunto.

1.3.1. Participación

La participación de cada uno de los integrantes del equipo es un aporte fundamental en la recopilación de ideas que serán de apoyo para el objetivo común, pero si no existe un ambiente tolerante y motivado por la autoridad, el equipo será deficiente, no se obtendrán los resultados esperados convirtiéndose en una pérdida de tiempo, Winter (2000) define que “el activo más importante son los empleados. Al legitimarlos para mejorar los procesos de trabajo, se establece un ambiente de trabajo más humano y se fomenta su orgullo, lo que conducirá al crecimiento tanto personal como organizativo.” (pág. 3)

Según el autor, para que la participación sea eficiente, cada uno de los integrantes debe sentirse importante en su aporte, trabajar en un ambiente de confraternidad, de seguridad y confianza, con excelentes relaciones interpersonales entre sí, esto depende mucho de quienes lideran el grupo y de sus superiores, generando motivación mediante el reconocimiento de importancia de cada uno de ellos y el valor que representan para la empresa.

1.3.2. Motivación

La motivación representa un alto nivel de importancia para los empleados, ya que un trabajador u empleado motivado realiza mejor su trabajo, genera mucho más que un empleado desmotivado, es productivo en su desempeño y mejora las relaciones entre compañeros. Petryni (2018) Deduce que:

Las relaciones laborales son una fuente de motivación de los empleados, lo cual es importante para mantener la productividad. Los empleados que están interesados en su trabajo y en el bienestar de los demás empleados tienden a ser más productivos que los que no lo son.

Generalmente un personal motivado se empodera de su trabajo, se siente bien emocionalmente con sí mismo y con los demás, se preocupa por sus actividades tratando de cumplirlas de manera rápida y eficiente, incrementa la productividad de las tareas, las cuales son de beneficio para el empleador, en este caso será de gran utilidad para poner en alto el

nombre del alcalde de Otavalo, ya que, la atención y la productividad son el reflejo de sus colaboradores.

Los directivos no deben olvidar de motivar a sus empleados para obtener buenos resultados en las labores, no es solo una obligación sino también un compromiso social y humano recordar periódicamente el tema de las relaciones interpersonales y su importancia, en función de reflejar a los ciudadanos una imagen de compromiso laboral a nivel interno y externo.

1.3.3. Aprendizaje

El aprendizaje es una fortaleza de cada ser humano, que debe practicarse constantemente en la sociedad, con la finalidad de la superación personal y profesional para luego ponerla en práctica en las labores que desempeña y mejorar la calidad de su trabajo. Según Cañizares (2018)

Aceptar que aquello que crees ser es solo una versión limitada y reducida de ti, fruto del aprendizaje inconsistente que has realizado hasta la fecha. Esta aceptación implica ser consistente de que tienes mucha más capacidad que aquella que te concedes. (pág. 28)

Como manifiesta el autor, el aprendizaje depende siempre de uno mismo, no basta conformarse con lo que se aprendido a través de la preparación académica y personal, el empleado que es constante y no se centra en solo lo que es sino en quien puede ser a base del aprendizaje continuo, puede ser un soporte ejemplar para el trabajo.

La actualización de conocimiento y la auto capacitación en las nuevas tendencias estratégicas que van apareciendo con el tiempo, enriquecen el conocimiento para en el accionar de sus responsabilidades se fomenten ideas productivas y actualizadas que serán puestas en práctica con miras de buenos resultados.

1.4. COMUNICACIÓN

Según Publicaciones Vértice S. L (2008) La comunicación “es la facultad que tiene un ser vivo de transmitir a otro, u otros, informaciones, sentimientos y vivencias. Más concretamente, la comunicación es la transferencia de un mensaje, de un emisor a un receptor” (pág. 2) con referencia a la cita planteada, comunicación es el canal más importante en todo esparcimiento social, en la familia, con amigos, vecinos, conocidos y especialmente en el ambiente de trabajo, donde la efectividad comunicativa depende mesuradamente de la transmisión de la información correcta.

Las buenas relaciones interpersonales son el resultado de una comunicación efectiva, su influencia genera significativamente en la solución de conflictos, alcanzar objetivos y el fortalecimiento del trabajo en general. Las empresas que se manejan con una excelente comunicación, engloban en conocimiento a todo el personal que depende de la misma,

encaminándose todos por el mismo fin, en cambio si la comunicación es deficiente, el resultado no será el esperado, será una pérdida de tiempo y de recursos para la empresa.

Para que la comunicación sea productiva se debe tener en cuenta los siguientes aspectos detallados en la imagen a continuación:

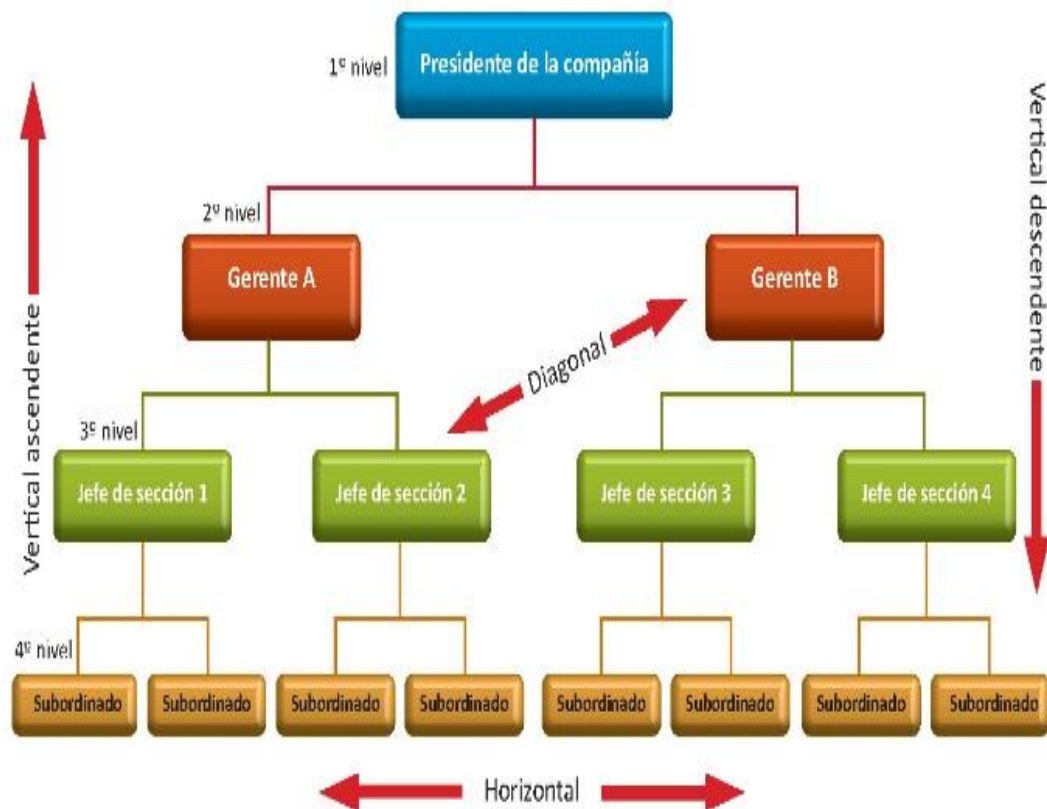


Figura 3: Comunicación organizacional. Castro (2014, pág. 7)

1.4.1. Comunicación descendente

Es importante que toda disposición que demande la autoridad, llegue de manera clara y concisa hacia sus subordinados para que sean cumplidas a cabalidad según sus lineamientos y directrices. López (2011) Argumenta que:

La comunicación descendente se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de funciones, tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directivas, directrices, políticas, etc. Su carácter principal se establece por su naturaleza de la organización, dar orden. No solamente desde el sentido imperativo de quien da una orden, sino desde el sentido de organizar y ordenar.

Según el autor, el emplear la comunicación descendente, se refiere a las disposiciones jerárquicas hacia sus subordinados, es decir que la información entregada mediante disposición debe ser clara y concisa en todos los niveles hasta llegar a todos los empleados,

si en uno de los canales la información se distorsiona no podrá cumplirse con las disposiciones iniciales por la autoridad. Un ejemplo puede ser las disposiciones de las políticas que maneja la empresa para el cumplimiento de las actividades encomendadas.

1.4.2. Comunicación ascendente

Conocer sobre las percepciones de los niveles bajos del orgánico funcional con referencia a mejoras de la productividad del trabajo, es importante para los altos directivos. (Enrique, Madroñero, Morales, & Soler, 2008) Mencionan que:

La comunicación ascendente o flujo de comunicación hacia arriba surge de los niveles bajos de la empresa o institución, y su recorrido es justo el contrario de la descendente: nace en la base de los colaboradores y se dirige siguiendo diferentes caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación a la alta dirección de la empresa. (pág. 60)

Referente a la cita podemos deducir que trabajar en la comunicación ascendente es un fundamento que propone mejorar las actividades de toda la empresa, en la estructura orgánico funcional se toma en cuenta desde el nivel más alto de directivos hasta el nivel bajo de trabajo operativo, pero en muchos de los casos no se da la importancia de opinión a los trabajadores de niveles bajos. interactuar en la comunicación ascendente es una estrategia que promueve el conocimiento de ideas o propuestas que pueden mejorar el proceso productivo, ideas que por diferentes canales llegan a conocimiento de gerencia.

1.4.3. Comunicación diagonal

(QUEES.MOBI, 2017) Argumenta que “la Comunicación diagonal o como también se le conoce comunicación cruzada, es aquella que se lleva a cabo entre personas o departamentos de diferentes áreas organizativas.” Cuando se emplea el presente tipo de comunicación, la información es mucho más eficiente y productiva, se la trabaja de manera sectorizada y específica lo cual será mucho más clara en el trayecto de los procesos ya sean proyectos o disposiciones encomendadas por la empresa.

Otra de las ventajas de la comunicación diagonal, es la rapidez con la que llega la información, el canal es corto, se optimiza el tiempo, mejora las relaciones entre personas o departamentos, la participación es mutua y equitativa, creando un ambiente de satisfacción en el desarrollo de las funciones y objetivos. Es importante conocer a fondo los procedimientos y estrategias de esta metodología de trabajo ya que el beneficio siempre será recíproco entre empleados y empleador.

1.4.4. Comunicación horizontal

(García, 1998, pág. 72) Menciona que la comunicación horizontal “es la que fluye entre las áreas, pero dentro de la franja de un mismo nivel: entre directores de área, de departamento,

de servicio, etc.” En este campo de comunicación, se establece un ambiente de confianza entre los participantes, también se optimiza el tiempo, la interacción de conocimiento fomenta ideas productivas en un marco de encontrar soluciones a los diferentes problemas de la empresa.

La comunicación horizontal se puede establecer como una de las más importantes, es un mecanismo de trabajo que se mantiene de manera interdepartamental en el desarrollo de las disposiciones encomendadas por la autoridad, en donde se involucra a departamentos del mismo nivel con la finalidad de mejorar la productividad del desempeño, las relaciones entre compañeros y el avance de objetivos.

1.4.5. Comunicación Organizacional



Figura 4: la comunicación organizacional se adapta. UAB. (2018)

La comunicación organizacional es un sistema de trabajo que debe ser monitoreado constantemente por la autoridad, ya que involucra a todos los funcionarios o trabajadores de una institución. Raffino (2020) define que:

La comunicación organizacional es mucho más que un simple intercambio de datos ya que contempla también el establecimiento de las dinámicas de cooperación, de coordinación y de avance conjunto hacia los objetivos, o sea, sirve en gran medida para la gestión de la organización y la integración de sus distintos elementos, teniendo así un impacto en la productividad y la calidad.

Como aduce el autor, esta metodología o sistema de trabajo organizacional que manejan todas las instituciones deben ser aplicados por sus colaboradores desde el nivel jerárquico hasta el operativo, en muy importante ya que engloba a todos y cada uno de sus colaboradores de manera interna y externamente, la mala comunicación se convierte en un factor de distorsión de los procesos u objetivos planteados por la administración.

En consecuencia, aparecen malos entendidos, enfrentamientos entre miembros de trabajo, a veces la comunicación puede ser utilizada para afectar directamente a la institución o a sus compañeros de trabajo por funcionarios que por sentimientos malintencionados desean dañar a sus semejantes y, al bienestar institucional, perjudicando notablemente las relaciones interpersonales en el clima laboral.

1.5. LA PERSONALIDAD



Figura 5: la personalidad Mesa (2018)

La personalidad en la convivencia diaria de trabajo se ve involucrada directamente con las relaciones interpersonales, ya que cada persona será diferente de todas las demás y la forma de interactuar, también será diferente, por esta razón debe ser tomada en cuenta para el trabajo en conjunto. “La personalidad se define como las causas internas que subyacen al comportamiento individual y a la experiencia”. Coloiner (2002, pág. 25)

Los seres humanos en muchos de los casos adquieren actitudes ya sea por genética o por la convivencia social desde su niñez, entre las principales están el temperamento y el carácter las cuales son importantes en el entorno de las relaciones interpersonales y en el desempeño de las actividades diarias.

Las empresas u gobiernos autónomos cuentan con grandes cantidades de personal en su equipo de trabajo donde cada uno de ellos desempeñan actividades para el desarrollo de la institución, cada uno a manera individual presentaran una personalidad diferente, las cuales se debe aprovechar al máximo y no permitir que las malas actitudes las perjudiquen e impidan realizar sus obligaciones de manera eficiente.

1.5.1. El temperamento

Según (Cervera, Haro, & Martínez, 2005, pág. 100) definen que “el temperamento implica las respuestas automáticas a estímulos emocionales, determinando hábitos y emociones; se mantiene a lo largo de la vida y está regulado principalmente por el sistema límbico” Cada ser humano adquiere el temperamento al nacer, es la genética adquirida desde sus padres y está destinado a vivir toda su vida con su temperamento.

Como afirma el autor, esta característica se adquiere por genética lo que quiere decir que ya es parte de cada uno pero lo importante es saber controlarlo y saber relacionarse con los demás, no se podrá cambiar, pero si es posible manejarlo de manera que sea una fortaleza en todo tipo de relaciones interpersonales, en el ámbito laboral por ejemplo, el temperamento bien trabajado será un punto a favor para el trabajo en equipo y la motivación, un mal temperamento es claro que perjudica todo tipo de relación, desmotiva y refleja un mal concepto personal de quien lo expresa.

1.5.2. El carácter

El carácter es una de las características de la personalidad humana que refleja acciones en diferentes circunstancias que se presentan en la vida social, las cuales pueden ser buenas o malas. W. A. Kelly (1982) afirma que:

El carácter denota la dirección inteligente y el dominio de la conducta, con idea de finalidad a través del conocimiento y adquisición de principios morales inmutables y definidos que se convierten en normas de acción y se aplican consistentemente a las actividades complejas y variadas de la vida. (pág. 529)

Como manifiesta el autor, podemos concluir que el carácter es la forma de como una persona se desenvuelve en situaciones de manera correcta, se trata del autocontrol de sí mismo en eventos determinados, por esta razón el no saber controlar el carácter puede ser contraproducente, no solo en el desempeño laboral, sino también en su entorno social.

Un mal carácter puede ser el resultado de problemas en la familia, el trabajo, con amistades u otras situaciones de conflictos personales que indirectamente pueden perjudicar la relación con compañeros de trabajo, quienes pueden ser afectados sin razón alguna.

1.5.3. Autoestima

(Abraham Maslow) deduce que “Se podrá respetar a los demás cuando se respeta a uno así mismo; solo podemos dar cuando nos hemos dado a nosotros mismos; solo podemos amar cuando nos amemos a nosotros mismos” (Rodríguez, Geogina, & Dominguez, 1988, pág. 1) el autoestima es un sentimiento individual del cual todos los seres humanos poseemos, por tal razón, depende de cada uno del cómo nos deslizamos en la sociedad para el cumplimiento de las obligaciones que demandan nuestro ambiente de trabajo. Es importante que se actúe con una autoestima motivado, en diferentes casos desempeñarnos con una autoestima bajo,

evidenciara síntomas como desgano, quemeimportismo, dejando de ser un aporte para la institución a la que pertenece.

Con respecto a las relaciones interpersonales, la autoestima es una herramienta que fortalece el trabajo grupal, ya que el aporte de un empleado motivado será beneficioso para la productividad del desempeño, la autoestima puede ser influyente en los compañeros de labores, sin embargo, así como es un beneficio puede ser una debilidad del grupo si uno o más colaboradores presentan un bajo su autoestima.

1.6. DESEMPEÑO LABORAL

Según Stoner (1996) señala que, se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. OMNIA (2011, pág. 102)

Según la definición anterior, el desempeño laboral es la actividad más importante de cada empleado, por ende, es necesario identificar cuáles son las fortalezas y debilidades de cada uno de ellos, con el objetivo de realizar un estudio personal, y en base a los resultados ubicar en el sector de desempeño que pueda rendir más que los otros individuos analizados.

En este sentido las relaciones interpersonales se ven inmersas en el desempeño del personal, las cuales pueden influenciar de manera positiva, así como también de forma negativa, todo ser humano está envuelto en una sociedad de diferentes actitudes, ya sea en la familia, en lo social y laboral.

El tipo de actitudes normalmente se adquieren en estos sectores, por ejemplo, si de casa se lleva una buena actitud hacia el trabajo, eso puede ser favorable para el entorno, pero si se lleva una mala actitud también se verá contagiada a sus compañeros de labores, convirtiéndose un factor de desestabilidad y posibles bajas en el desempeño de los empleados.

1.7. APTITUD

Saber reconocernos e identificar para que somos aptos en el desempeño laboral, puede abrir muchos espacios de superación y el éxito y contribuir de manera eficiente en el puesto de trabajo. Laurin (1989) afirma que:

La aptitud puede ser concebida como la capacidad de liderazgo social, lo que significa, como hemos visto la capacidad de tener éxito, de imponerse, de dominar, de hacer lo que sea preciso, de hacerlo con éxito; en una palabra, la aptitud para la acción racional correspondiente a la supervivencia, a la adaptación con éxito, a la autorrealización en un contexto social. (pág. 65)

Todos poseemos una aptitud que se diferencia de los demás, con capacidades diferentes que se potencializan en el desempeño de las tareas, unas personas serán más aptas que otras en sus labores, el resultado de emprender una buena aptitud en la vida permite la superación profesional, trabajar de manera motivadora, su aprendizaje es constante y lo más importante realiza su trabajo con buenos resultados.



Figura 6: Mercado laboral Télam (2016)

1.7.1. Eficiencia

La eficiencia de un empleado está reflejada es la capacidad de cumplimiento de sus actividades y en el desempeño. Según (Amorós, 2007, pág. 17) “la eficiencia es la relación existente entre el resultado eficaz y el insumo que se requiere para obtenerlo.” Para obtener un resultado eficaz de compromiso, el empleado debe trabajar con toda su capacidades intelectuales u operativas, la fusión de estas dos características más la disponibilidad de insumos necesarios para realizar el trabajo, resaltarán en el cumplimiento, dejando como resultado un empleado eficiente en el desarrollo de las disposiciones de la empresa.

Sin embargo, existen algunas contrariedades que pueden obstaculizar el trabajo eficaz en general, por ejemplo, el ausentismo de los empleados. En todo sector existirá personal con capacidades de eficacia, pero también personal irresponsable y desinteresado por el progreso de la empresa que permanentemente presentan excusas que le permiten faltar a su trabajo y el avance de las funciones que le corresponden.

1.7.2. Calidad

La calidad de un funcionario está relacionada con la buena aptitud que posee, en la forma que se desenvuelve en su entorno y en el acatamiento de su responsabilidad laboral y social. Garza (2008) menciona que:

Podemos llevar la calidad a diferentes planos de nuestra vida. La Filosofía de calidad implica no solo crecer en el estudio o en el trabajo, sino en lo familiar, lo espiritual, lo social, lo físico y lo

emotivo. La mejora en la calidad personal solo se logra si uno está dispuesto a hacer un compromiso (pág. 94)

Como se puede entender la intención del autor es que, una persona con buena calidad personal es una fortaleza en la empresa, muchos aspectos podemos considerar como ventajas de la calidad, entre los cuales están las acciones que realizamos en el desempeño, la forma de compartir con todos los departamentos o los niveles del orgánico funcional. Es importante para el avance de las expectativas de la empresa, actuar siempre con eficacia donde debe estar inmerso a la ética, el equilibrio emocional con un comportamiento adecuado, que logre unir a sus compañeros en el compromiso de trabajar en equipo.

1.7.3. Productividad

Todas las empresas tienen como objetivo principal generar productividad, pero es indispensable pensar que toda productividad debe ser actuada de buena fe. López (2013, pág. 15) Afirma que “La productividad es la generación de riqueza en general, y debe estar sustentada por la ética y la moral, para que haya beneficio social, en armonía con la ecología del planeta.” El trabajo productivo depende de la calidad de empleados y de la organización de sus autoridades a base de las estrategias idóneas para el desempeño de todas las áreas.

Es importante que la productividad no cause daños en el ambiente ni en lo social. Existen empresas que para generar riquezas pueden afectar el medio ambiente o a base de la explotación de sus colaboradores, un empleado productivo siempre es el resultado de la motivación y del conocimiento de que es lo que está realizando y si está sustentado por la responsabilidad social.

1.8. COMPORTAMIENTO

El comportamiento expresa la forma de ser y actuar en diferentes situaciones y la interrelación del individuo con la sociedad. Es importante que so lo maneje con medida y control para poder prevenir cualquier tipo de inconvenientes. Romero (2008) aduce que:

El enfoque psicológico donde se asume que la conducta es el modo de ser del individuo y el conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno, la conducta de un individuo, considerada dentro de un espacio y tiempo determinado se denomina comportamiento. (pág. 14)

En relación a la cita anterior, se asume que el comportamiento de los empleados influye notablemente en diversas adaptaciones de trabajo, ya sea individual o en equipo, estas pueden ser de beneficio para la empresa o a su vez un déficit en el ejercicio, cada individuo responde de manera diferente en las acciones de desempeño, un comportamiento asertivo está direccionado al bien hacer, aprovechando los valores y la ética como características principales, el mal comportamiento, sin duda es causa de inestabilidad grupal y una mala influencia para el resto del equipo.

1.8.1. Aprovechamiento a la jornada laboral

Para aprovechar la jornada laboral se debe utilizar al máximo el horario de trabajo de los funcionarios, así como también, las herramientas y estrategias que fortalezcan los procesos. Martínez (2012) asegura que:

La prolongación de la jornada de trabajo no es directamente proporcional a producir más que una jornada normal. El secreto es aprovechar bien el tiempo en cada momento. Y para rendir más y mejor es preciso conseguir un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Este equilibrio será diferente para cada persona; por consiguiente, cada uno tiene que buscar el que se adecue a sus necesidades. (pág. 7)

Lo que podemos entender referente a la cita es que, muchos empleados o directivos piensan que aumentar la jornada de trabajo es una estrategia idónea para la productividad, aprovechar el tiempo no significa la prolongación del mismo, cada ser humano tiene diversas obligaciones personales que demandan la utilización de las 24 horas, la familia, el descanso y por supuesto el trabajo. Una organización adecuada del tiempo para cada situación ayudará a mejorar el desenvolvimiento de todas las actividades diarias.

Existen diversas herramientas, insumos y empleados que son parte importante para aprovechar la jornada de labores, basta que exista un buen líder con convicción y responsabilidad hacia la empresa, que reúna estos aspectos y los utilice de la mejor manera con la finalidad de aprovechar la jornada laboral, optimizando el tiempo, mejorando la calidad del trabajo y cumpliendo con la producción en el horario normal de trabajo.

1.8.2. Cumplimiento de normas seguridad y salud

El personal administrativo debe tener claro cuáles son sus derechos y obligaciones en el transcurso de la jornada de labores y por su parte el empleador debe mantener informado a sus colaboradores de este tema, con la finalidad de no incurrir en las malas prácticas dentro de la institución.

“Todo funcionario público y privado tiene derechos y obligaciones que cumplir durante el desempeño laboral como lo establece la Constitución de la república del Ecuador.

“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” Constitución del Ecuador Art. 326 (2018)

Por lo tanto, el empleador debe estar al tanto del cumplimiento de las normas de seguridad y salud para sus empleados, pero, de la misma manera para que las funciones se desarrollen de acuerdo a la ley, el empleado debe cumplir con la aplicación de los insumos y directrices que demanda la misma ley o mediante un reglamento interno que es puesto en conocimiento por la autoridad competente. Todo con la finalidad de mantener un ambiente seguro de trabajo y de productividad, al no cumplir con las disposiciones de ley, el funcionario está expuesto a llamados de atención y sanciones.

1.9. CUALIDADES PERSONALES

Las cualidades personales representan un valor importante para el inicio y trayectoria en un puesto de trabajo, el comportamiento cualitativo influye notablemente en el desempeño laboral. Wayne & Robert (2005) mencionan que:

Las cualidades personales observadas normalmente durante la entrevista son la apariencia física, la facilidad de palabra, el vocabulario, el aplomo, la facilidad de adaptación, y el asertividad. Al igual que con todo el criterio de selección, los empleadores deben tomar en cuenta estas características solo si son relevantes para el desempeño laboral. (pág. 182)

a lo que se refiere el autor es que, la preparación académica y el desarrollo de la experiencia son importantes para la aspiración a pertenecer a un puesto de trabajo, sin embargo, las cualidades personales son un fundamento adicional para que el prospecto tenga mayores posibilidades de conseguir empleo, la mayoría de empresas le dan un valor significativo a las cualidades de la persona por la importancia que implica en el cumplimiento de objetivos.



Figura 7: Cualidades de un trabajador que más valoran las empresas Delgado (2019)

1.9.1. Actitud en el trabajo

La actitud positiva en el desempeño laboral, se verá reflejada en el ambiente de trabajo, es decir, los empleados del entorno adoptan esa buena actitud dejando como resultado una excelente relación interpersonal, y con referencia a la administración del personal, cuando un empleado es ubicado en el sector que mejor se desempeña y es de su agrado, en la mayoría del tiempo de sus actividades puede presentar una buena actitud en su desempeño.

Los expertos estiman que el éxito es de un 80% de actitud y un 20% de aptitud. Una actitud mental positiva puede enriquecer su vida personal, sus relaciones y su carrera profesional. En el trabajo, una visión positiva puede establecer la diferencia entre disfrutar con aquello que hace o simplemente tolerarlo. También puede significar más oportunidades de progreso. THOMAS (2006, pág. 21)

Para el desempeño laboral la actitud significa, involucrarse en cuanto pueda en el desempeño de las actividades, comprometerse a cumplir los objetivos de la mano con la empresa, sentirse a gusto con lo que hace, esto conllevará a ser reconocido por su trabajo mejorando cada vez más su actitud, las empresas que son exitosas tienen un personal motivado y con excelente actitud lo que es importante para el desarrollo institucional.

1.9.2. La proactividad

La proactividad es un talento que toda empresa debe aprovechar de sus colaboradores, puede considerarse un valor agregado que tiene su empleado por mejoras de su producción. MENTORES (2019) Considera que:

No subestimemos la proactividad al confundirla con un simple sinónimo de la iniciativa. Por supuesto la proactividad implica tener iniciativa, pero va mucho más allá: una persona proactiva es por completo responsable de su vida, de su comportamiento y de sus decisiones. La proactividad es la suma entre la iniciativa y la responsabilidad.

La cita anterior, permite considerar que una persona proactiva se diferencia de las demás por sus capacidades, ya que tienen la fortaleza de fijarse metas u objetivos y agotar todas las ideas hasta lograr alcanzarlos, es positiva en la mayoría del tiempo, capaz de tomar la iniciativa sin miedo, si algo no conoce se auto capacita para seguir adelante, es segura de sí mismo sin dejar que nadie la doblegue.

En la mayoría de las empresas e instituciones, existe personal con capacidad creativa en las funciones que normalmente desempeñan, las cuales son un aporte para la solución de problemas o en su defecto para la toma de decisiones a base de ideas que con fundamentación concordante se propongan y, por su puesto influye de manera considerable en el desempeño laboral.

1.9.3. Compromiso laboral:

REBECCA (2017) Menciona que, “un empleado comprometido proyecta sus energías para conseguir su propósito, aquello que tiene significado para él o ella”. Las personas comprometidas son generosas, ayudan a los demás y contribuyen a crear un clima laboral positivo. Promueven el compromiso de otros.

El compromiso laboral toma uno de los papeles fundamentales en la empresa para el cumplimiento de procesos, el trabajo, la productividad individual y grupal, pues un empleado comprometido genera efectividad en sus funciones, siendo un gran aporte para la empresa u institución a la cual pertenece, así como también es un ejemplo para con sus compañeros de trabajo, sin embargo, no muchos tienen este don, por tal motivo debe incentivar por parte del empleador para despertar toda la capacidad y habilidades que tiene los seres humanos.

1.9.4. Inteligencia Emocional:

Nachtigall (2018) Deduce que, “La inteligencia emocional es el autoconocimiento, que permite a una persona establecer un vínculo amistoso con sus emociones y, a la vez, con las personas con las que interactúa”. La intención del autor es entender que, el ser humano es diferente de manera individual, en sus actitudes, personalidad, carácter, así como también está relacionado con actividades a nivel general como, por ejemplo: la familia, educación, vida social y el trabajo, por lo tanto, al existir todos estos campos he interactuar en ellos puede producir actitudes que puedan perjudicar las relaciones interpersonales en el desempeño laboral.



Figura 8: Inteligencia emocional. unirrevista (2019)

Si un individuo tiene problemas en la familia y los expone al momento de su labor en el trabajo, evidentemente va a perjudicar el desempeño, así como también al ambiente en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo ya que estaría descargando sentimientos malhumorados que serán contagiados a los demás miembros del equipo de trabajo.

La inteligencia emocional se refiere al saber manejar nuestras emociones y la organización inteligente de las mismas, lo que deja como resultado una persona activa en la solución de conflictos. (Goleman & Cherniss, 2013) por lo tanto, es importante estudiar las diferentes estrategias que fomentan el dominio práctico esta actitud, para mejorar en trabajo cotidiano con mejoras de respuesta a los objetivos de la empresa, así como también, al mejoramiento personal y grupal en las relaciones interpersonales.

CAPÍTULO II.

2. ORGANIZACIÓN METODOLÓGICA

2.1.1. Tipos de investigación

2.1.2 Bibliográfica

El aporte de este tipo de investigación es la recopilación de información en libros, documentos, tesis o cualquier fuente que en relación con el tema planteado ayudara a reforzar el trabajo de investigación.

2.1.3 De campo

Con la presente investigación se logró determinar en el personal administrativo el ¿cómo se está aplicando las relaciones interpersonales? y ¿cuál es el efecto que repercute en el desempeño laboral? Para con una información clara y concisa iniciar el trabajo de investigación.

2.1.4 Descriptiva

Este tipo de investigación es fundamental para el conocimiento actitudinal del personal administrativo que dificultan las relaciones interpersonales de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado el Cantón Otavalo.

1.2.5 Propositiva

El fin de la investigación `propositiva es analizar las consecuencias que se generan por la deficiente aplicación de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral y, posteriormente elaborar una propuesta que mejore la convivencia entre funcionarios

Métodos de investigación

2.1.2. Método inductivo

Se ha tomado en cuenta el aporte de este método para realizar el estudio de cada uno de los funcionarios del GAD de Otavalo, con referencia a las variables del tema en investigación, y por ende obtener resultados generales que aporten al análisis de resultados del comportamiento individual como grupal.

2.1.3. Método deductivo

El aporte de la aplicación de este método en la presente investigación, fue de gran utilidad, ya que, mediante el razonamiento lógico de las diferentes premisas, el aporte científico y teorías relacionadas con el tema de estudio, se pudo encontrar deducciones que sustentaran ideas para el proceso investigativo.

2.1.4. Método analítico sintético

Este método fue fundamental para realizar el desglosamiento de los resultados de la investigación y analizarlos minuciosamente para obtener ideas resumidas, con el objetivo de

lograr panorama claro del estudio y encontrar la idea principal para establecer la posible solución a la problemática planteada.

2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

2.2.1. Encuesta

Se realizó la encuesta, al personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado. Del Cantón Otavalo, con el objetivo de conocer la opinión de las personas involucradas en el problema de investigación y, elaborando el cuestionario acorde a la necesidad de recopilar información fundamental para posteriormente realizar la tabulación respectiva de resultados de opinión.

2.2.2. Entrevista

Se efectuó la entrevista a las autoridades para conocer su perspectiva en cuanto se refiere al desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los funcionarios del GAD de Otavalo, formulado por preguntas que en función de sus respuestas faciliten el análisis y resultados de opinión de los mismos.

2.2.3. Desarrollo de la investigación

El presente estudio se realizó con referencia a los objetivos de investigación, no sé a realizado ningún tipo de hipótesis ya que la investigación es de carácter descriptivo.

2.3. Participantes

El presente trabajo de investigación se lo realizó al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo, en el cual se ha identificado la problemática de la falta de aplicación de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral.

	INSTITUCIÓN	EXTRACTO DE LA POBLACIÓN	TOTAL
Tabla 1. POBLACIÓN Y MUESTRA	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo	61	61

La población no supera las 100 personas, por lo cual no se aplica el cálculo de la muestra.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Análisis y resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo

Pregunta 1.

Tabla 2. En una escala del 1 al 6, dónde 6 es “alta” y 1 es “baja” ¿El nivel que se practica las relaciones interpersonales en del personal administrativo es?

Opción de respuesta	Frecuencia	%
1-	13	21%
2-	14	23%
3-	15	25%
4-	7	11%
5-	8	13%
6-	4	7%
TOTAL:	61	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Encuesta agosto 2020

Análisis. – Como se puede apreciar en el detalle, en su mayoría el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo, afirman que el nivel que se practican las relaciones interpersonales es bajo, y un porcentaje mínimo afirma que, si se practican, con lo que podemos deducir que es un problema que genera malas relaciones y que afectan al desempeño laboral.

Tabla 3. ¿A su criterio considera usted que se practican buenas relaciones interpersonales en el desempeño laboral?

Opción de respuesta	Frecuencia	%
1- Nunca	9	15%
2- Algunas veces	22	36%
3- Casi siempre	15	25%
4- No responde	10	16%
5- Siempre	5	8%
TOTAL:	61	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Encuesta agosto 2020

Pregunta 2.

Análisis. – En un porcentaje mínimo se puede apreciar que nunca se practican buenas relaciones interpersonales en el desempeño, la mayoría considera que se lo hace algunas

veces, un 25% asume que casi siempre y un 16% se abstiene de responder. El personal administrativo no está muy al tanto de la importancia que representa practicar las relaciones interpersonales en el trabajo, por tal motivo deben conocer más a fondo del tema para el beneficio de la institución.

Pregunta 3.

Tabla 4. ¿Cree usted que se mantiene siempre el trabajo en equipo entre los funcionarios del municipio de Otavalo?

Opción de respuesta	Frecuencia	%
1- Nunca	11	18%
2- Algunas veces	21	34%
3- Frecuentemente	18	30%
4- Siempre	9	15%
5- No responde	2	3%
TOTAL:	61	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Encuesta agosto 2020

Análisis. – Con respecto al trabajo en equipo, se puede afirmar que entre algunas veces y frecuentemente, es lo más que se trabaja en equipo, mientras que en un 18% deduce que nunca, el 9% cree que siempre se trabaja en equipo y el resto se abstiene, con estos resultados encontramos que no es muy fuerte la práctica de trabajo en equipo, es necesario que el personal administrativo se enfoque más en esta metodología de trabajo, con la finalidad de fortalecer los procesos y la productividad.

Pregunta 4.

Tabla 5. ¿Cree usted que la comunicación es efectiva en el cumplimiento de objetivos?

Opción de respuesta	Frecuencia	%
1- Si	16	26%
2- No	17	28%
3- A veces	28	46%
TOTAL:	61	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Encuesta agosto 2020

Análisis. – La mayor parte del personal administrativo manifiesta que solo a veces la comunicación es efectiva para el cumplimiento de objetivos, mientras que en un 28% cree que si es efectiva y el 16% menciona que no. Es notable que existe una comunicación no muy eficiente en el desarrollo de los objetivos, lo que puede producir retraso en las planificaciones y el desempeño.

Pregunta 5.

Tabla 6. ¿En su opinión cree que es importante utilizar los tipos de comunicación: ascendente, descendente, diagonal y horizontal para mejorar el desempeño y las relaciones interpersonales?

Opción de respuesta	Frecuencia	%
1- Muy Importante	53	87%
2- Importante	8	13%
3- Nada Importante	0	0%
TOTAL:	61	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Encuesta agosto 2020

Análisis. – Para conocer la opinión de del personal sobre la importancia que representa utilizar los tipos de comunicación en la institución, en su mayoría manifiesta que es muy importante, mientras que en un 8% considera que es importante. En este sentido podemos interpretar que conocen de su importancia pero que no la practican constantemente.

Pregunta 6.

Tabla 7. ¿A su criterio, considera usted que existe personas con mala personalidad que afectan las relaciones y el desempeño entre funcionarios?

Opción de respuesta	Frecuencia	%
1- Muchos	13	21%
2- Algunos	25	41%
3- Pocos	22	36%
4- Nada	1	2%
TOTAL:	61	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Encuesta agosto 2020

Análisis. – Como se puede apreciar en la tabla, entre muchos, algunos y pocos, en diferentes porcentajes consideran que existen personas con mala personalidad, mientras que solo un 2% cree no existen, lo que permite conocer que las personas con esta característica perjudican las relaciones interpersonales y la estabilidad emocional de sus compañeros.

Pregunta 7.

Tabla 8. ¿Considera usted que el desempeño laboral de los funcionarios es importante para lograr los objetivos de la institución?

Opción de respuesta	Frecuencia	%
1- Si	61	100%
2- No	0	0%
3- A veces	0	0%
4- No responde	0	0%
TOTAL:	61	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Encuesta mayo 2019

Análisis. – La totalidad de los encuestados, considera que el desempeño laboral es importante para lograr los objetivos de la institución. La presente pregunta contribuye para conocer la apreciación que los funcionarios tienen con respecto al desempeño, pero podemos deducir que hace falta trabajar más en temas de motivación y la estabilidad confortable para mantener empleados activos y productivos.

Pregunta 8.

Tabla 9. A nivel general considera usted que las aptitudes de los empleados son:

Opción de respuesta	Frecuencia	%
1- Excelentes	0	0%
2- Muy buenas	25	41%
3- Buenas	29	48%
4- Malas	7	11%
TOTAL:	61	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Encuesta agosto 2020

Análisis. – La mayoría de los encuestados, considera que existen empleados con buenas aptitudes y en un porcentaje mínimo cree que son malas, pero aparentemente las aptitudes son debilitadas cuando no son reconocidas en su labor, bajando su autoestima lo que debilita el aporte personal en el trabajo en equipo.

Pregunta 9.

Tabla 10. En una escala del 1 al 6, dónde 6 es “alto” y 1 es “bajo” ¿Qué porcentaje conoce usted en lo que se refiere a la inteligencia emocional?

Opción de respuesta	Frecuencia	%
1-	7	11%
2-	16	26%
3-	15	25%
4-	16	26%
5-	6	10%
6-	1	2%
TOTAL:	61	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Encuesta agosto 2020

Análisis. – Como se puede apreciar en la tabla, se podría decir que la mitad del personal encuestado no conoce mucho del tema inteligencia emocional y la otra mitad conoce medianamente. Lo que nos deja como resultado un personal no muy eficiente en el aporte de temas como: la solución de conflictos y motivación.

Pregunta 10.

Tabla 11. ¿Considera usted que existen buenas cualidades personales en los funcionarios del GADMCO?

Opción de respuesta	Frecuencia	%
1- Si	11	18%
2- No	7	11%
3- Pocos	22	36%
4- Muchos	13	21%
5- No responde	8	13%
TOTAL:	61	100%

Nota: Elaboración Propia. Fuente: Encuesta agosto 2020

Análisis. Entre los encuestado el 11% cree que existen buenas cualidades personales en el personal administrativo, mientras que en un mínimo porcentaje del 7% aduce que no, el 36% menciona que pocos, el 13% considera que hay muchos y el resto se abstiene. Relacionando todos los porcentajes podemos deducir que existen buenas cualidades personales, pero no en todos, por lo tanto, es necesario trabajar para mejorar las cualidades de todos los empleados.

3.2. Análisis de resultados de la entrevista aplicada a la Ing. Grace Villa, Jefa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo

PREGUNTA 1. ¿Conoce usted, qué tipo de relaciones interpersonales mantienen los funcionarios de la municipalidad??

Extracto de la respuesta:

“...Considero que existen varios tipos de relaciones, pues desde el tema laboral sus relaciones son más superficiales...”

Análisis:

De acuerdo a la respuesta podemos deducir que en su mayoría se mantienen relaciones de tipo superficial, lo que deja como un resultado un clima laboral monótono en función de cumplimiento de disposiciones, cuando se mantiene relaciones de afecto es probable que el ambiente de trabajo mejore notablemente.

PREGUNTA 2. ¿Existen actividades que motiven para mejorar la personalidad de los funcionarios?

Extracto de la respuesta:

“...Si existen desde el trabajador social, con temas de prevención de droga y rehabilitación, también se ha implementado un programa de bailo terapia y pausas activas...”

Análisis:

Como podemos observar, las actividades que se practican para motivar al personal, no suelen ser las idóneas para mantener al empleado altamente motivado, existen mejores opciones como el reconocimiento al desempeño ya sea económico o simbólico, mantener una relación cercana con cada uno de los funcionarios, temas de capacitación y convivencias dejarían mejores resultados.

PREGUNTA 3. ¿Desde su perspectiva cual es el clima laboral que existe en la institución?

Extracto de la respuesta:

“...Lamentablemente la costumbre nos mantiene en un clima laboral rutinario...”

Análisis:

Claramente podemos deducir que el clima laboral rutinario es un tema que merece importancia y, que se debe buscar estrategias mucho más comprometidas para mejorar la calidad de vida en el horario de trabajo.

PREGUNTA 3. ¿Considera usted importante la creación de una guía que fomente la aplicación de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral?

Extracto de la respuesta:

“...Si sería importante, puesto que las guías son un aporte para el conocimiento, sin embargo, se debe planificar bien su aplicación, pues en muchas de las veces se quedan solo en texto y guardadas en un archivador...”

Análisis:

Como podemos apreciar en la respuesta, es necesario crear una guía que contribuya al conocimiento del personal administrativo, pero es preciso que se pongan en práctica constantemente las sugerencias establecidas en la mencionada guía, con el objetivo de preservar el buen comportamiento en las relaciones interpersonales en desempeño laboral.

Análisis general. -

Con referencia a la entrevista realizada, encontramos que no se está aplicando adecuadamente las relaciones interpersonales en el entorno laboral, sin embargo, la entrevista a dejando una inquietud en la institución de implementar también por su parte estrategias y actividades que mejoren el desarrollo social y productivo de la empresa, a eso se suma el aporte de la presente guía que se la elaboró como resultado del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

GUÍA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DE OTAVALO.

Por: Mario Cepeda

4.1. Justificación

A nivel general, en toda institución el desempeño laboral es una parte mesuradamente importante para la proyección y el alcance de objetivos, depende de cada uno de los funcionarios aplicar de manera responsable las disposiciones asignadas en su campo ya que cada actividad es relevante para fortalecer e incrementar productividad, así como también, el mejoramiento constante de las metodologías de trabajo, todo en base al compromiso para con la empresa, sin embargo, se debe tomar en cuenta la importancia que representan las relaciones interpersonales para cumplir de manera eficiente todo el trabajo en conjunto.

Las relaciones interpersonales influyen notablemente en el desempeño laboral, pues depende del cómo se las apliquen para el beneficio laboral, el desconocimiento de este tema puede ocasionar un ambiente monótono y agotador, pues los funcionarios trabajarán en cumplimiento de un horario más no de objetivos; tanto empleador como los empleados deben estar interactuando constantemente para mejorar la relación laboral, retroalimentándose, conociendo los problemas personales y grupales que puedan estar afectando el desempeño; con la finalidad de corregir a tiempo cualquier tipo de incidentes y seguir trabajando óptimamente.

El desarrollo de la presente guía, está sustentada en base la investigación realizada con los instrumentos aplicados al personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo, no lo que se ha identificado el nivel de conocimiento en lo que se refiere a la aplicación de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral. Un gran porcentaje coincide en que no se aplican adecuadamente, y que obviamente se perjudica al desempeño laboral.

El objetivo de la presente guía, es para fortalecer el conocimiento sobre la importancia de este tema, que todos los funcionarios mejoren las relaciones personales, que el ambiente laboral sea idóneo fortificando el trabajo individual y grupal, mejorar la interacción de las funciones entre todos los niveles del orgánico funcional y recordarles que siempre las buenas relaciones interpersonales mejoran notablemente el desempeño, así como también la calidad de vida en la sociedad.

Objetivos

Objetivo General:

- ❖ Proponer una guía de estrategias para mejorar las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo.

Objetivos específicos

- ❖ Lograr la participación del 100% del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo. Mediante la difusión de la propuesta que contribuye a la mejora de las relaciones interpersonales de los funcionarios
- ❖ Socializar las estrategias recomendadas en la guía para mejorar el desempeño laboral
- ❖ Proporcionar la guía de estrategias dirigidas al personal administrativo.

LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU IMPORTANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

Mantener un horario en el trabajo siempre puede ser monótono y más aún si no se lleva un ambiente saludable. Las relaciones interpersonales son un aspecto que influye en la persona y determina su participación diaria en la relación con los demás, por tal motivo es importante conocer qué características están siendo mal aplicadas y que mecanismos o estrategias se pueden utilizar para mejorar el estado de ánimo del personal.

Raffino (2020) “Aduce que cuando hablamos de relaciones interpersonales, nos referimos al modo de vincularse que existe entre dos o más personas basándose en emociones, sentimientos, intereses actividades sociales etc.” Todo tipo de relaciones, el ser humano las mantiene constantemente en gran parte del día y cada una de ellas tiene diferentes formas de actuar, por ejemplo, no puedes actuar de la misma forma si es una relación íntima como en una circunstancial. En la íntima mostraras mucho amor y afecto, en cambio en la circunstancial te mostraras con respeto y estima.

No siempre las relaciones son llevaderas, existirán relaciones que perjudican el bien estar. Personas con mala actitud, nos mostrarán otro panorama que tenemos que lidiar para tratar de superar este tipo de relaciones conflictivas que de igual manera se presentarán en todo ámbito social, casi siempre y en la mayoría de los casos, estas relaciones afectan a la personalidad produciendo exaltaciones que provocan conflicto y desestabilidad emocional.

Actitudes que perjudican las relaciones interpersonales.

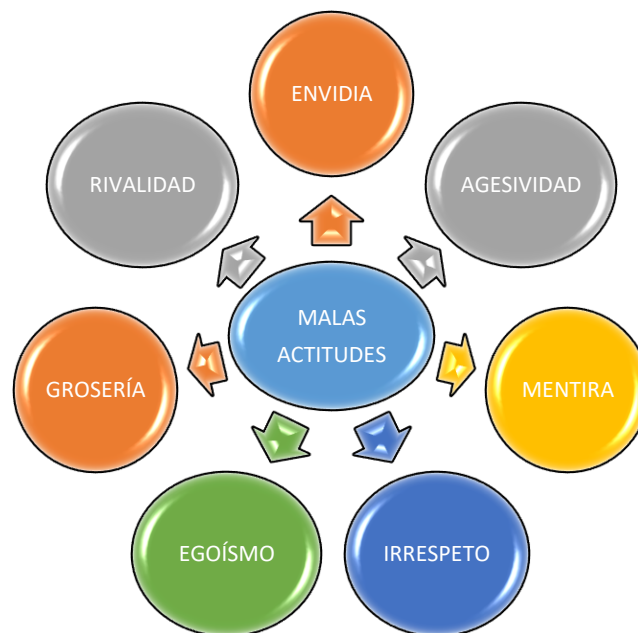


Figura 9: Fuente propia

CAUSAS QUE PRODUCEN UNA MALA ACTITUD EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

La envidia

Según Reidl (2002) “La envidia es considerada un vicio por excelencia; un pecado mortal, las razones son, sobre todo la experiencia de la envidia- estado que se involucran pensamientos hostiles e impulsos destructivos.” Como se puede entender, es un factor constante en todo el entorno social, las personas que constantemente sienten envidia ante los demás, siempre están dispuestas a perjudicar de cualquier forma sin importar las consecuencias que puedan producir a la persona o su entorno.



Figura 10: El demonio de la envidia. Lamentees Maravillosa

La agresividad.

La agresividad es un síntoma que las personas sienten cuando tienen deseos de dañar física y psicológicamente a sus semejantes, sienten mucho odio, no son un aporte para la solución de problemas, pues creen que todo lo solucionan siendo agresivos.



Figura 11: Comportamiento agresivo. Salud y Vida (2015)

La mentira

Las personas que mienten en la mayoría de los casos son para evadir responsabilidades, hacer daño, por temor, son inseguras y creen que la mejor salida a los problemas es mediante la mentira, obviamente no mide las consecuencias y cuando es descubierta lo negará sin duda, se convierten en víctimas como cual excelente actor.



Figura 12: La mentira Gorski (2017)

El irrespeto

La falta de respeto en la convivencia social, es un antivalor que afecta directamente a las relaciones, las personas con este tipo de actitud no controlan su conducta, insultan, no miden sus palabras, se presentan quemeimportistas con los demás y sus responsabilidades.



Figura 13: Falta de Respeto. Aranguren (2019)

Es notable que cuando se falta al respeto, se inicia una discusión en donde se puede perder el control, causando un impacto desfavorable en el entorno donde se encuentran, las personas aledañas también son afectadas e indirectamente llegan a formar parte del conflicto.

El egoísmo

Cuando se trata de la superación, el egoísmo es un factor que influye en los intereses netamente personales, se trata de ser mejores que los demás, pero a base de actitudes desfavorables: no le importa el bienestar de sus semejantes, no comparte, casi nunca hace favores y si los hace, será por que obtiene algo a cambio.



Figura 14: Problema del egoísmo Mi Devocional (2019)

La grosería

Las personas groseras tienden a causar mal estar e inestabilidad en el horario de trabajo, en este punto, la forma de dirigirse a las personas es de manera prepotente y herrada, dicha actitud agresiva puede ser el resultado del estrés, la acumulación de trabajo y responsabilidades. Una exaltación a causa de la falta de respuesta ante sus necesidades.



Figura 15: Trato grosero a los empleados Prevención Integral (2017)

Rivalidad

La percepción que se tienen de los demás como una rivalidad, es el inicio de establecer una mala actitud en su proceder, el temor a la derrota o la superación de alguien más, establecerá en la persona un proceder con mecanismos que sin importar cuál sea el precio, tratar de superar a quien consideran su rival.



Figura 16: Rivalidad en ámbito laboral. Unknown (2012)

En todo lugar estamos propensos convivir a diario con personas de mala actitud, lo que provoca un ambiente insostenible y nada tolerable, transformándose en una dificultad de concentración en el desempeño y en las relaciones interpersonales. Según Impulsa Popular (2015) “La mala actitud en el trabajo por parte de un empleado puede ser el resultado de problemas personales, así como de situaciones presentadas en la empresa tales como: disminución de los pagos y un clima laboral tenso.”

A nivel general todo tipo de actitudes negativas afectan a las relaciones interpersonales, siguiendo como un virus que se encadena afectando en otros aspectos como: la comunicación, la personalidad, las aptitudes y actitudes, el comportamiento y todo tipo de cualidades personales que son de beneficio para un excelente desempeño laboral.

Con referencia a la empresa, se pierde rendimiento, productividad, retraso en la proyección de alcanzar objetivos, bajas económicas y sobre todo un ambiente de trabajo desastroso, que perjudica el avance de la planificación dispuesta por las autoridades, lo cual es importante para el desarrollo de la entidad competente.

VIRTUDES QUE CONTRIBUYEN A LA MEJORA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Respeto

(Turner , 2019) define que el respeto es la noción de que todas las personas tienen valor y todas las ideas deben ser compartidas y tomadas en serio, es por esta razón que es uno de los valores más fundamentales que se debe practicar en todo momento y lugar, si se producen problemas en las relaciones que falten al respeto, es recomendable siempre mantenerse firme, sin responder de la misma manera que nos están tratando, esta técnica influirá en la otra persona y de por sí sola se dará cuenta que está procediendo mal, poco a poco el ambiente se calma y es entonces que se puede dialogar positivamente y resolver el problema de la mejor manera



Figura 17: el respeto CNN (2019)

Empatía

Ser empáticos es fructífero para las relaciones, ponerse en los zapatos de otros significa ser un apoyo para los demás. La empatía mirada desde fuera disminuye el índice de tener malas relaciones, se gana el respeto y admiración de quienes trabajan en el entorno, la popularidad crece por ser amable dejando un ejemplo a seguir.



Figura 18: Fuente propia.

Tolerancia

Según la página Significados (2016) “La tolerancia es una valor moral que implica el respeto integro hacia el otro, hacia sus ideas practicas o creencias independientemente de que choquen o sean diferentes a las nuestras.” la puesta en práctica de la tolerancia no es fácil pero tampoco imposible, cuando existe un mal comportamiento por diferencias de cualquier tipo, una persona tolerante tiene la capacidad de mantenerse tranquila sin exaltaciones, respeta todo tipo de opinión u comportamiento, recepta información importante para luego procesarla, sacar conclusiones y responder con coherencia para evitar un conflicto.



Figura 19: Fuente propia.

Paciencia

La virtud de la paciencia es una habilidad que favorece a las relaciones interpersonales, su relatividad está ligada a la madurez y educación, por lo cual la persona es capaz de reaccionar de forma positiva ante las situaciones que demanden de mucha tensión. Enfocarse tanto como se pueda a ser paciente de a poco se irá haciendo costumbre, por más molestas, irritables e intolerantes que sean las situaciones, si eres una persona paciente, estarás preparado para soportar cualquier tipo de situación y controlar tus emociones.



Figura 20: Fuente propia.

El autocontrol

Para no arrepentirse de las malas acciones, el autocontrol es fundamental para regular nuestros sentimientos, pensamientos y conducta, esta habilidad depende mucho de la práctica constante de situaciones que demanden del autocontrol, por ejemplo: la tentación, el deseo, la respuesta de reacción ante un conflicto. Dominar esta habilidad evitará crear enemistades, aprietos, mejora la toma de decisiones, a nivel personal se convierte en una persona aceptable, productiva y participativa. Es la capacidad de controlarse ante emociones fuertes.



Figura 21: Fuente propia.

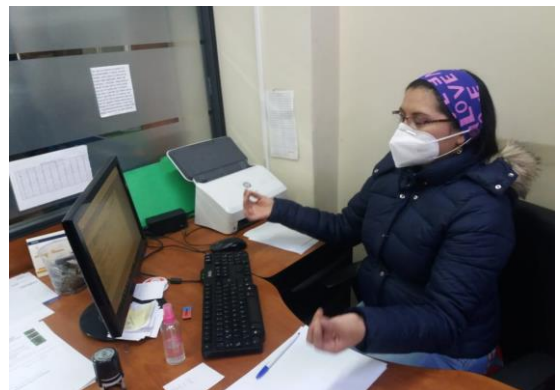


Figura 22: Fuente propia.

La solidaridad.

Muy pocos saben dar sin esperar algo a cambio, sin embargo, actuar solidariamente y desinteresadamente es una virtud de solidaridad, que más tarde sin darse cuenta serán recompensadas, hacer favores siempre demanda la reciprocidad, normalmente en todo momento necesitaremos del apoyo de alguien más, por tal razón, es importante saber ayudar en cuanto se pueda. Las personas con esta virtud, son mucho más sociables ganan espacio en las relaciones interpersonales, no son egoístas y un ejemplo a seguir.

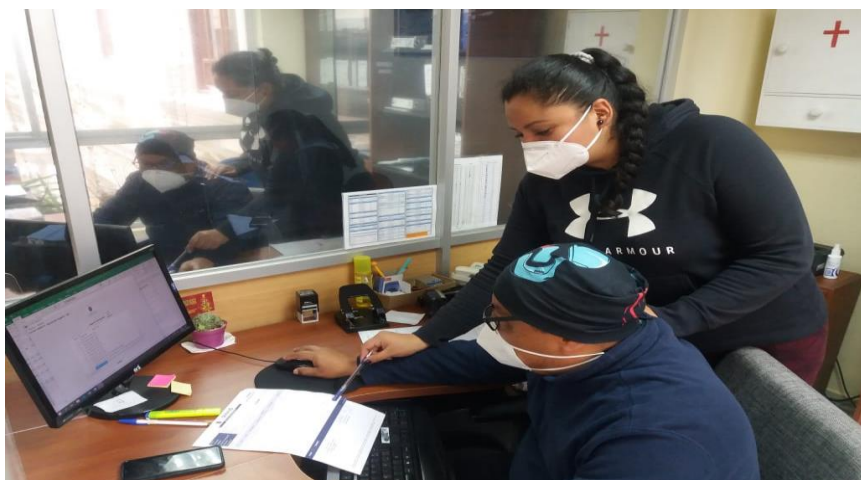


Figura 23: Fuente propia.

Inteligencia emocional

“La inteligencia emocional es el uso intencional de las emociones para que contribuyan a orientar el pensamiento individual y colectivo para el mejoramiento de resultados” Rico (2002, pág. 101) podemos entender que las personas que conocen de este tema, serán muy productivas con capacidades intelectuales que benefician a la resolución de conflictos y el desempeño laboral, sus destrezas son las de analizar, procesar y manejar cualquier tipo de situaciones que dependan mucho de liderazgo.

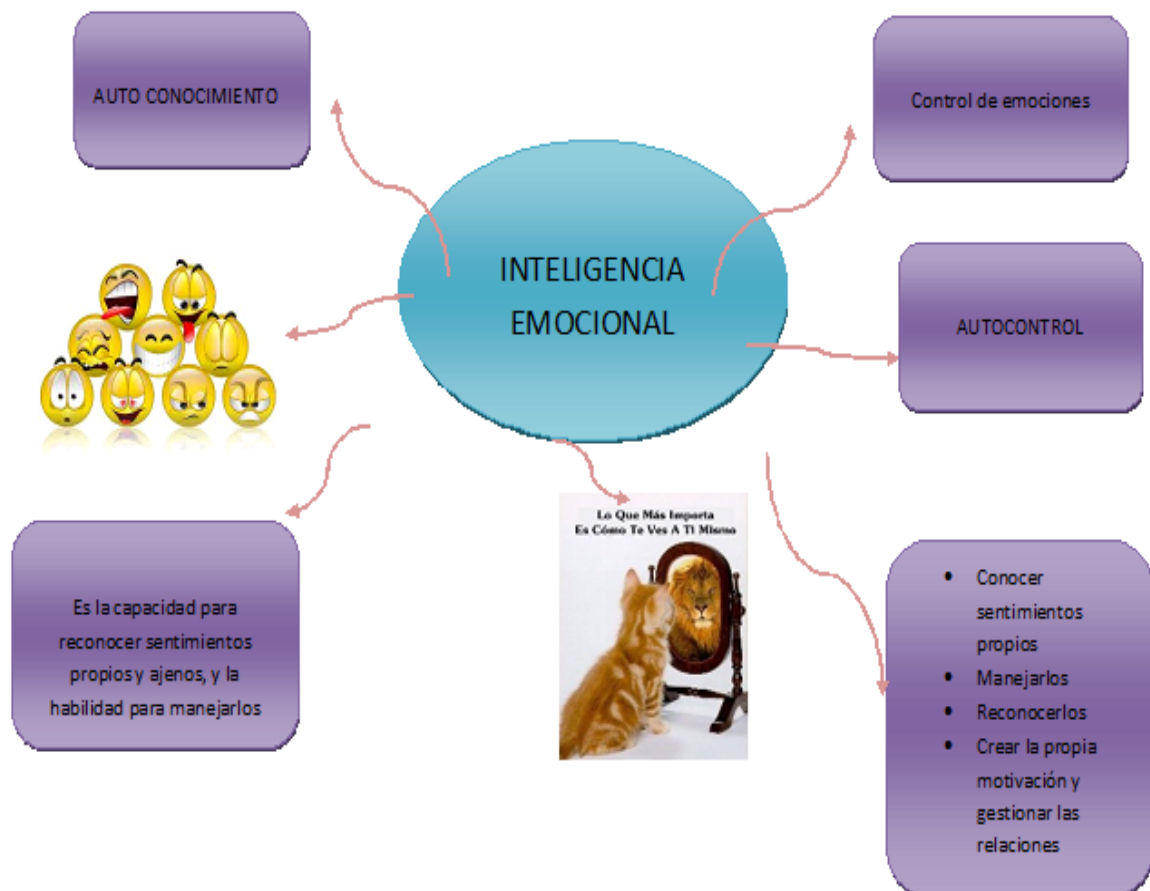


Figura 24: Inteligencia emocional Cuadro Comparativo (s.f.)

Trabajar en mejorar nuestra inteligencia emocional y ponerla en práctica, deja resultados favorables ya que las personas que la dominan tienen resultados sumamente satisfactorios, se convierte en motivador, crea un ambiente a gusto de trabajo, rara vez se mostrará con actitudes negativas, odia la monotonía, la empatía es constante, el nivel de confianza es alto, una gran capacidad para el manejo y solución de problemas. Siempre mirando al futuro no se detiene se auto educa y en la mayoría del tiempo es feliz, características que normalmente tiene un líder.

Organización del tiempo

Otra estrategia y muy importante es la destreza de saber organizar el tiempo, tiempo en la familia, tiempo en el trabajo y tiempo en la vida social, y cada sector es diferente, si estas con la familia, los problemas de trabajo se quedan en el trabajo, si estas en el trabajo los problemas familiares se quedan en casa, la habilidad de establecer esta regla te ayudara a solucionar de mejor manera los problemas, te conviertes en una persona participativa y no ausente, concentrada, paciente y proactiva.



Figura 25: organización del tiempo. Migallón (2010)

Trabajo en equipo

Trabajar en equipo demanda de mucha responsabilidad en el cumplimiento de objetivos, en este sentido existirá variedad de actitudes, aptitudes, conductas, que presentaran diferentes personalidades, que obviamente se tienen que organizar de la mejor manera, por lo tanto, para que la participación sea efectiva tanto nivel individual y grupal la intervención de cada uno debe ser con total compromiso, presentando características de liderazgo y organización. Hay que tener presente que todos sus miembros son importantes aprovechar las ideas más relevantes y rescatar una parte de las ideas locas o absurdas motivando a cada miembro.

ACTIVIDADES PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

La capacitación

La capacitación es un mecanismo de alimentación constante de conocimiento, por lo general todo individuo conoce lo que significan las relaciones interpersonales, pero si no se lo recuerda constantemente, su aplicación bajará su intensidad y ganará espacio la monotonía y el estrés, las relaciones se debilitan y por ende el desempeño también.

La capacitación en gran porcentaje es responsabilidad de la empresa, depende considerablemente la productividad del tipo de relaciones que lleven sus colaboradores, un empleado capacitado se compromete en su trabajo y se interesa por el crecimiento de la empresa, es importante reconocer el apoyo empresarial, sin embargo, como parte de nuestra vida debemos hacer gestión propia y auto capacitarnos sin esperar de la empresa, esto nos ayudada a ser mejores y crecer profesionalmente.



Figura 26: la capacitación. GÈRENS (2017)

La convivencia

Cuando formamos parte de una empresa, la disposición es responder con las disposiciones de trabajo, sin embargo, en largos periodos de trabajo es necesario hacer pausas con los empleados para compartir convivencias, con la finalidad de olvidar todo el estrés del trabajo y compartir experiencias que unan lasos de confraternidad, que se mejoren las relaciones, en ocasiones hasta discernir discrepancias que se mantengan prolongadas. La convivencia es un espacio de relajación y desahogo que purifica la personalidad.



Figura 27: Convivencia en el trabajo. Full Clasificados (2017)

Reuniones con el personal

Los empleados necesitan ser escuchados y la autoridad necesita escuchar, el objetivo de las reuniones con los empleados es mantener la retroalimentación y un orden en la empresa, el empleador debe estar pendiente de que todo fluya según su planificación, pero para que esto funcione la comunicación es indispensable para el conocimiento de los procesos. Las reuniones siempre son un canal para compartir con todos quienes forman parte de la empresa, se debe aprovechar siempre para la organización y solución de conflictos.



Figura 28: Reuniones con el personal. Speaker Now Chile (2019)

El desempeño laboral

El desempeño laboral es uno de los pilares más importantes para la productividad y crecimiento de una empresa, por tal razón es importante mantener un interés significativo por el personal, cuidar de su bien estar, su motivación, con el propósito de contar con personal competitivo, eficiente y productivo.

FACTORES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL.

La motivación y su importancia

La motivación es la mejor estrategia para aumentar el rendimiento de los empleados. El aumento de salario, el interés por su bienestar y los reconocimientos a su labor, son incentivos que los mantienen motivados y su participación es productiva, son mucho más rendidores, aportan con ideas, adquieren confianza, y sobre todo se sienten a gusto en su ambiente de trabajo.



Figura 29: motivación AYCE LABORYTAX (2019)

El ambiente de trabajo.

Enfocarse por mejorar el entorno laboral es importante para crear un ambiente confortable entre colaboradores, las buenas relaciones interpersonales son influyentes para crear un clima de trabajo armónico, se fortalece el compañerismo y el trabajo en equipo. La finalidad de tener un empleado motivado, es en mejoras del desempeño laboral en todas las áreas de la institución y que como resultado se genere productividad y el avance de los objetivos de la empresa.



Figura 30: Ambiente de trabajo. CEPYMEnews (2018)

La infraestructura

Si bien es cierto el ambiente de trabajo cualitativo es importante en el desempeño laboral, pero también merece importancia el ambiente cuantitativo, es decir la infraestructura del espacio de trabajo, el equipamiento tecnológico, las herramientas, el espacio físico, la iluminación, la disponibilidad de los servicios básicos e insumos que faciliten el trabajo. Todos estos aspectos deben estar en perfectas condiciones si el objetivo es aprovechar todo el talento de los empleados.



Figura 31: Infraestructura adecuada OIKOS (2015)

Reconocimiento.

El reconocimiento al empleado se puede considerar un acto de agradecimiento por su desempeño y de dedicación en sus obligaciones, no se debe dejar de lado el interés por aquellos que son un aporte para la institución, reconocerlos demanda más compromiso en su trabajo, es un ejemplo para los demás como inspiración de ser mejores y reconocidos también lo que obviamente mejora el desempeño laboral.



Figura 32: Reconocimiento laboral Chignone (s.f.)

Formación profesional

Las empresas que trabajan en la formación profesional de su personal, tienden a ser más competitivas, sus empleados deben caminar de la mano con las nuevas tendencias tecnológicas que van mejorando las actividades productivas, el desconocimiento y la falta de formación profesional, puede producir un retraso en los objetivos, por tal motivo una inversión en temas de capacitación y formación dejará resultados productivos para el desempeño.



Figura 33: Formación profesional Educación 3.0 (2019)

La participación.

Las empresas se alimentan de ideas que sean un aporte para los procesos, los empleados que se capacitan constantemente son mucho más participativos, al adquirir conocimientos y los avances tecnológicos conjuntamente con la experiencia, el empleado se convierte en un aporte importante para el avance de objetivos, es mucho más comprometido, se siente motivado y augusto en su desempeño y muchas veces es reconocido por sus autoridades.



Figura 34: la participación Cunha (2019)

Comunicación

La comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales en el desempeño, depende de cada uno comunicarse de la mejor manera, se la trabaja de inicio a fin con un solo mensaje claro y conciso. Para el cumplimiento de objetivos es importante conocer la comunicación organizacional, en la cual existen cuatro tipos de comunicación: descendente, ascendente, diagonal y horizontal, cada una de ellas tiene su metodología y proceso de aplicación.

Para que la comunicación sea eficiente, nos enfocaremos en diferentes características a tomar en cuenta, que todo lo que mencionemos sea de manera sincera y concreta, que nuestro hablar indique lo mismo que nuestros gestos, tratar en lo mínimo de evitar discusiones, dar la oportunidad a otros de expresarse y cuando sea tu turno se claro, breve y conciso, no participar si sientes que estás enojado, saber escuchar, respetar los criterios ante tus ideas, ser paciente ante las interrupciones, respetar la intervenciones de los demás y sobre todo aceptar tus errores.



Figura 35: Comunicación efectiva Romero (2018)

Responsabilidades del empleador

El empleador es la máxima autoridad para sus subrogados, pero ¿estará pendiente de ellos en todo momento? Como la cabeza de las instituciones el empleador debe estar pendiente constantemente de sus empleados, no solo en la producción sino también en las relaciones interpersonales de todos ellos, manteniendo el equilibrio social de tal manera que sus visiones caminen hacia su objetivo.

Por tal motivo es importante conocer la vida personal de cada uno de sus colaboradores, preocuparse por ellos, apoyarlos en casos de calamidad, hacer sentir que es un apoyo en todo momento, involucrarse con su familia en eventos importantes, ser constante en la capacitación, que el ambiente de trabajo sea el idóneo y cuidar de su bienestar en el desempeño. El resultado será seguramente empleados motivados con un vínculo mucho más afectivo y responsable hacia la empresa.



Figura 36: responsabilidades. Misabogados.com (2016)

Responsabilidades del funcionario:

Se debe actuar con respeto hacia los demás, ser amable, colaborativo, en lo que se pueda ofrecer siempre apoyo, ser cordial. Todas estas actitudes deben estar alejadas de la hipocresía y la mala intención, la sinceridad de nuestras acciones deja un semblante de alivio y la satisfacción personal de saber que se puede crear un ambiente mejor. Que, el impacto que se genere sea el de un buen ejemplo, propiciando las buenas costumbres enfocadas en la cordialidad.

Respetar y cumplir las disposiciones emitidas por los reglamentos internos, esforzarse por cumplir sus obligaciones, poner de parte para mejorar las relaciones, ser cumplido, puntual y ordenado. Todos estos factores reflejan compromiso hacia la empresa y su trabajo, no existirá discrepancia ni inconvenientes con la autoridad ni con sus compañeros de labores, mejor aún se mantiene un clima de trabajo eficiente.

CONCLUSIONES

- Con el trabajo de investigación efectuado se llega a la conclusión de que las deficientes relaciones interpersonales afectan considerablemente al desempeño laboral y a la convivencia entre el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo.
- Mediante los resultados obtenidos podemos deducir que existen diversos tipos de malas actitudes y personalidades en algunos funcionarios que dificultan las buenas relaciones, causando un ambiente de trabajo intolerable para sus compañeros de trabajo.
- Se ha identificado también un gran porcentaje de desconocimiento sobre la importancia que representan las buenas relaciones interpersonales para el desempeño laboral y la productividad que representa, como un aporte significativo para el buen desempeño tanto a nivel personal como grupal.
- Como propuesta se presentará una guía en la cual contenga estrategias para el desarrollo de actividades que resalten las buenas relaciones interpersonales en el desempeño diario, de los funcionarios del GAD del Cantón Otavalo

RECOMENDACIONES

- Se debe implementar estrategias que fomenten la unión y la confraternidad de los empleados con tal medida que a poco vayan tomando confianza entre sí, esto con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales en la jornada laboral, así como también, en la vida cotidiana.
- Es necesario trabajar en mejorar la actitud de los malos elementos de la institución mediante actividades de concientización y, tienen que ser permanentes, para el beneficio personal como institucional.
- Reforzar el conocimiento a los funcionarios sobre la importancia significativa de la aplicación de las relaciones interpersonales en un entorno de desempeño laboral.
- Se deja a disposición una guía y se recomienda el uso de la misma, la cual será una herramienta valiosa para el desempeño de las actividades diarias en el campo laboral, con el fin del mejoramiento de la calidad de vida entre compañeros que desempeñan sus funciones en la municipalidad y por ende a las buenas relaciones interpersonales.

GLOSARIO

Subordinados: “Persona que depende o está sometido a la orden o voluntad de otro”.

Autorrealización: “Logro efectivo de aspiraciones u objetivos vitales de una persona por sí misma, y satisfacción y orgullo que siente por ello”.

Sistema límbico: “Parte del cerebro que incluye el tálamo, el hipotálamo, y la amígdala cerebral, que regula las emociones, la memoria, el hambre y los sentidos sexuales”.

Subyacen: “Yacer o hallarse algo debajo de otra cosa”

Benéfico: “Que hace un bien o presta ayuda”

Efectiva: “Que produce un efecto esperado”

Reforzar: “Hacer más fuerte una cosa o darle más fuerza”

Empleador: “Persona que da empleo a otros”

Estrategias: “Serie de acciones muy meditadas, encaminadas a un fin determinado”

Demanda: “Exigencia que impone cierta cosa o se deriva de ella”

Miembros: “Persona o grupo que forma parte de una comunidad o corporación”

Iniciativa: “Capacidad para idear, inventar o emprender cosas”

Jornada: “Tiempo que se dedica al trabajo en un día o en una semana”

Conllevar: “Llevar consigo o significar una consecuencia o efecto”

Diagnosticar: “Examinar una cosa un hecho o una situación para realizar un análisis o para buscar una solución a sus problemas o dificultades”

Diseñar: “Hacer un plan detallado para la ejecución de una acción o una idea”

Infraestructura: “Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado”

Reclutamiento: “acción de reclutar”

Legitimar: “Convertir en legítima una cosa que no lo era”

Autoridades: “Facultad o derecho de mandar o gobernar a personas que están subordinadas”

FUENTES DE INFORMACIÓN

1 Bibliografía

- Aguilar , T. (2005). *Preparando mi entrevista de trabajo*. Universitaria: UNAM. Recuperado el 24 de 09 de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=bwZCdBPr30C&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. (J. C. Coll., Ed.) Lambayaque: ISBN. Recuperado el 11 de 08 de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=uRfl1b44BjEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Aranguren, M. (09 de 08 de 2019). *Tu empleo*. Obtenido de (Imagen): <https://blog.infoempleo.com/a/que-se-consideran-faltas-de-respeto-en-el-trabajo/>
- AYCE LABORYTAX. (10 de 04 de 2019). *AYCE LABORYTAX*. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de (Imagen): <https://www.aycelaborytax.com/blog/7-tecnicas-de-motivacion-laboral/>
- Cañizares, Y. (2018). *Quiero aprender a ser más eficiente en el trabajo*. Bilbao: DESCLÉE. Recuperado el 28 de 07 de 2020, de https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/128405?fs_q=Quiero__aprender__a__ser__m%C3%A1s__eficiente__en__el__trabajo&prev=fs
- Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional Técnicas y Estrategias*. Barranquilla: Universidad del Norte. Recuperado el 03 de 08 de 2020, de [https://elibro.net/es/ereader/utnorte/69924?fs_q=comunicaci%C3%B3n__organizacional.__Castro__\(__2014\)&prev=fs](https://elibro.net/es/ereader/utnorte/69924?fs_q=comunicaci%C3%B3n__organizacional.__Castro__(__2014)&prev=fs)
- CEPYMEnews. (02 de 05 de 2018). *CEPYMEnews*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de (Imagen): <https://cepymenews.es/habitos-personas-que-son-felices-en-el-trabajo/>
- Cervera, G., Haro, G., & Martínez, J. (2005). *Transtorno Límite de la Personalidad*. Madrid, España: Médica Panamericana S. A. Recuperado el 03 de 08 de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=_l53wD3x12kC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Chignone, G. (s.f.). *Temotiva*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de (Imagen): recuperado <https://temotiva.com.ar/reconocimiento-laboral/>
- CNN. (11 de 10 de 2019). *CNN*. Recuperado el 2 de 9 de 2020, de (Imagen): <https://cnnespanol.cnn.com/2019/10/11/respeto-opinion-domingo-osle/>
- Coloninger, S. (2002). *Teorias de la Personalidad*. Mexico: Pearson Educación. Recuperado el 03 de 08 de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=8O81kic5J5AC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Constitucion del Ecuador. (14 de 02 de 2018). *Asamblea Constituyente*. Recuperado el 11 de 08 de 2020, de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Constituci%C3%B3n.pdf>
- Cuadro Comparativo. (s.f.). *Cuatro Comparativo*. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de (Imagen): <https://cuadrocomparativo.org/inteligencia-emocional-mapas-mentales/>
- Cubillos , B., Velásquez, F., & Reyes Milena. (2014). *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado*. Barcelona: Elsevier España, S.L. Recuperado el 27 de 09 de 2020, de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700126?token=14E6DBC8E42A3BC7F97E5E3694ABE930ABB95F2A8A3AF4838B1FA5E1D45751A7B6B5A31F30647C6F7E83D972E64D792D>
- Cunha, M. (14 de 08 de 2019). *Incentives Portugal*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de (Imagen): <http://www.incentives-portugal.com/es/blog-de-viajes-de-incentivos/ideas-actividades-valiosas-participacion-empleo/>
- Delgado , I. (03 de 08 de 2019). *POR DENTRO*. Recuperado el 11 de 08 de 2020, de (Imagen): <http://www.pordentro.pr/bienestar/nota/cualidades-de-un-trabajador-que-mas-valoran-las-empresas/>
- Durán, A. (2018). *Trabajo en Equipo*. España: ELEARNING S. L. Recuperado el 31 de 07 de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwih8vCrgPjqAhWCJ80KHYruDfQQuwUwAXoECAIQBw#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>

Educación 3.0. (01 de 07 de 2019). *Educación 3.0*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de (Imagen): <https://www.educaciontrespuntocero.com/noticias/formacion-profesional-a-distancia/>

Enrique, A., Madroñero, G., Morales, F., & Soler, P. (2008). *Planificación de la comunicación empresarial*. Barcelona: Servei de publicacions. Recuperado el 30 de 07 de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=idn81dxK0sC&pg=PA60&dq=comunicaci%C3%B3n+descendente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwji-eyOpPXqAhXpnuAKHdSaDK0Q6wEwA3oECAIQAQ#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20descendente&f=false>

Full Clasificados. (23 de 02 de 2017). *Blogs/Empleos*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de (Imagen): <http://blogs.fullclasificados.ec/empleos/2017/02/23/la-convivencia-en-el-trabajo/>

García, J. (1998). *Comunicacion interna*. Madrid, España: Díaz de Santos. Recuperado el 30 de 07 de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=KilceG_59dMC&pg=PA72&dq=comunicacion+horizontal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjXnc6n0vXqAhXpct8KHUceDZIQ6wEwBHoECAAQAQ#v=onepage&q=comunicacion%20horizontal&f=false

Garza , E. (2008). *Administración de la calidad total*. Sta. Cruz Atoyac: Pax México. Recuperado el 11 de 08 de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=9zYyYc6i9JwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Gaviria, E., Cuadrado, I., & López, M. (2009). *INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA SOCIAL*. MADRID: ZANS Y TORRES S. I. Recuperado el 19 de 07 de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=QizeDwAAQBAJ&pg=PA257&dq=relaciones+interpersonales+intimas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiF5OydhtqAhVnUN8KHcGeAvwQ6AEwAHoECAMQAQ#v=onepage&q=relaciones%20interpersonales%20intimas&f=false>

GÉRENS. (16 de 05 de 2017). *GÉRENS*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de (Imagen): <https://gerens.pe/blog/ventajas-diversificar-capacitacion-inhouse/>

Goleman , D., & Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Nueva Jersey: Editorial Kairós. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=jvCbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Gómez, L., Tello, M., & López, G. (2014). *LA CAPACITACIÓN Y LA MOTIVACIÓN LABORAL*. Coahuila: Global. Recuperado el 27 de 09 de 2020, de https://www.researchgate.net/profile/Hugo_Neftali_Padilla/publication/271139247_FACTORES_QUE_INCIDEN_EN_EL_DESARROLLO_Y_PERMANENCIA_DE_LA_MICRO_PEQUENA_Y_MEDIANA_EMPRESA_EN_EL_PAIS_CASO_DE_ESTUDIO_NAVOJOA/links/54bf3f7f0cf2f6bf4e04e02d.pdf#page

Gorski, A. (09 de 09 de 2017). *Infobae*. Obtenido de (Imagen): <https://www.infobae.com/tendencias/2017/09/09/por-inseguridad-o-maldad-por-que-mienten-las-personas/>

Impulsa Popular. (17 de 12 de 2015). *Efectos de una mala actitud en el trabajo*. Obtenido de Popular: <https://www.impulsapopular.com/gerencia/efectos-de-una-mala-actitud-en-el-trabajo/#:~:text=Rendimiento%20reducido.,y%20desaceleraci%C3%B3n%20en%20la%20producci%C3%B3n>.

Lamentees Maravillosa. (2019 de 06 de 2019). *El demonio de la envidia*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/el-demonio-de-la-envidia/>

Laurin, N. (1989). *Las Teorías Funcionalistas de las Clases Sociales, Sociología e ideología Burguesas*. Madrid, España: Anthopos. Recuperado el 03 de 08 de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=5Asz9hdgGq0C&pg=PA64&dq=teorias+de+aptitud&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjC957h0YDrAhXMhOAKHQY4AUYQ6AEwAXoECAQAQ#v=onepage&q=teorias%20de%20aptitud&f=false>

Lifeder.com. (2019). *Fundamento Teórico de una Investigación o Proyecto*. Recuperado el 02 de 07 de 2020, de Lifeder.com: <https://www.lifeder.com/fundamento-teorico/>

López, D. (2011). *Comunicación Empresarial*. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES. Recuperado el 30 de 07 de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=advDDQAAQBAJ&pg=PT55&dq=comunicaci%C3%B3n+descendente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwji-eyOpPXqAhXpnuAKHdSaDK0Q6wEwBXoECAQQAQ#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20descendente&f=false>

López, J. (2013). + *Productividad*. Bloomington, Estados Unidos: Palibrio. Recuperado el 11 de 08 de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=ObSOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbgs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Mariemma Martines Sasi, M. M. (sf). *paidopsiquiatría*. Recuperado el 02 de 07 de 2020, de http://www.paidopsiquiatria.cat/files/modulo-7_temperamento.pdf

Martinez, M. (2012). *Administración y planificación del tiempo*. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado el 11 de 08 de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=nrw2Mi7CPt4C&pg=PA79&dq=aprovechar+la+jornada+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjTmeXAlpTrAhWKm1kKHSFnCt8Q6AEwCXoECAEQAg#v=onepage&q=aprovechar%20la%20jornada%20laboral&f=false>

Martínez, R. (2017). *Las relaciones interpersonales en la Empresa*. El Salvador: "P. Florentino Idoate, S.J.". Recuperado el 27 de 09 de 2020, de <:/Users/MC/Downloads/5999-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20314-1-10-20180511.pdf>

MENTORES, L. (2019). LOS 7 HABITOS DE LA GENTE ALTAMANTE EFECTIVA. En L. MENTORES, *LOS 7 HABITOS DE LA GENTE ALTAMANTE EFECTIVA* (pág. 50). Recuperado el 07 de 02 de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=ihKPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbgs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Mesa, K. (21 de 04 de 2018). *Tus buenas noticias*. Recuperado el 11 de 08 de 2020, de (Figura): <https://tusbuenasnoticias.com/deporte-y-salud/10-datos-sobre-la-personalidad/>

Mi Devocional. (01 de 08 de 2019). *Mi Devocional*. Obtenido de (Imagen): <https://midevocional.org/el-problema-del-egoismo/>

Migallón, I. (15 de 06 de 2010). *PSICOCODE*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de (Imagen): <https://psicocode.com/tiempo/como-aprovechar-el-tiempo/>

Misabogados.com. (26 de 05 de 2016). *Misabogados.com*. Recuperado el 31 de 08 de 2020, de (Imagen): <https://www.misabogados.com.co/blog/cuales-son-las-obligaciones-del-empleador>

- Montes, F. (06 de 03 de 2016). *Visión Industrial*. Recuperado el 25 de 09 de 2020, de Visión Industrial: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo#:~:text=Denominadas%20tambi%C3%A9n%20como%20relaciones%20humanas,de%20las%20personas%20las%20relaciones>
- Nachtigall, P. (2018). *INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA*. BUENOS AIRES: EDICIONES GRANICA S.A. Recuperado el 01 de 06 de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=FcSgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjdlqS35uDpAhXyYd8KHUQkB9UQ6AEIJjAA#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false>
- Nicuesa, M. (06 de 09 de 2017). *Psicologia-Online*. Recuperado el 19 de 07 de 2020, de Las relaciones superficiales también son importantes: <https://www.psicologia-online.com/las-relaciones-superficiales-tambien-son-importantes-316.html#:~:text=Las%20relaciones%20m%C3%A1s%20superficiales%20son,aunque%20sea%20desde%20otra%20perspectiva.>
- OIKOS. (13 de 05 de 2015). *Grupo empresarial OIKOS*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de (Imagen): <https://grupo-oikos.blogspot.com/2015/05/ya-consiguio-la-oficina-ideal-para.html>
- OMNIA. (01 de ENERO de 2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores. *OMNIA*, 102. Recuperado el 04 de FEBRERO de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406007.pdf>
- PADILLA, F. M. (06 de MARZO de 2016). *VISIÓN INDUSTRIAL*. Recuperado el 20 de NOVIEMBRE de 2019, de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/noticias/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Peirò, J. (2010). *ESTRÉS LABORAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES* (PRIMERA ed.). VALENCIA: VNIVERSITAT. Recuperado el 18 de NOVIEMBRE de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=ZaxWeJSYZE8C&pg=PA10&dq=ESTRES+DEL+TRABAJO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjw57V-ureAhUKn1MKHZYfAM4Q6AEIPzAF#v=onepage&q=ESTRES%20DEL%20TRABAJO&f=false>

Petryni, M. (16 de 11 de 2018). *LA VOZ DE HOUSTON*. Recuperado el 26 de 11 de 2018, de <https://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-las-relaciones-humanas-en-el-trabajo-5812.html>

Pinguino digital. (2019). *relaciones familiares, definición, características, importancia y más*. Recuperado el 24 de 07 de 2020, de <https://casateyveras.com/c-convivencia/relaciones-familiares/>

Prevención Integral. (26 de 07 de 2017). *Prevención Integral*. Obtenido de (Imagen): <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2017/07/25/trato-grosero-empleados-no-significa-acoso-laboral-segun-tribunal-superior-justicia-murcia>

Publicaciones Vértice S. L. (2008). *Comunicación interna*. Malaga: Vértice. Recuperado el 28 de 07 de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=58mgFXs6jX8C&pg=PA1&dq=comunicacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjIjZK13fDqAhWLZd8KHSGxALQQ6wEwBHoECAQAQ#v=onepage&q=comunicacion&f=false>

QUEES.MOBI. (07 de 12 de 2017). *Comunicación diagonal*. Recuperado el 30 de 07 de 2020, de <https://quees.mobi/comunicacion/comunicacion-diagonal/>

QUEES.MOBI. (07 de 12 de 2019). *Comunicación Diagonal*. Obtenido de QUEES.MOBI: <https://quees.mobi/comunicacion/comunicacion-diagonal/#:~:text=Importancia%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20diagonal%20o%20cruzada,-La%20comunicaci%C3%B3n%20diagonal&text=Esto%20permite%20adem%C3%A1s%20que%20como,compresi%C3%B3n%20de%20la%20informaci%C3%B>

Raffino, M. (31 de 08 de 2020). *Cocepto de*. Recuperado el 27 de 09 de 2020, de Relaciones interpersonales: <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>

Raffino, M. (21 de 06 de 2020). *Concepto de*. Recuperado el 02 de 07 de 2020, de <https://concepto.de/caracter-2/>

Raffino, M. (13 de 02 de 2020). *Concepto de*. Recuperado el 6 de 7 de 2020, de Comunicación Organizacional: <https://concepto.de/comunicacion-organizacional/>

- Raffino, M. (10 de 01 de 2020). *Concepto.de*. Recuperado el 19 de 07 de 2020, de Relaciones Interpersonales: <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/#:~:text=Relaciones%20circunstanciales.,sentimos%20un%20apego%20demasiado%20profundo.>
- Raffino, M. (10 de 01 de 2020). *Concepto.de*. Recuperado el 22 de 07 de 2020, de Relaciones interpersonales: <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>
- REBECCA. (03 de 03 de 2017). *CELPAX*. Recuperado el 13 de 03 de 2020, de CELPAX: <http://www.celpax.com/es/que-es-el-compromiso/>
- Reidl, L. (2002). *Celos y Envidia Medición Alternativa*. México: UNAM.
- Rico, C. (2002). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Bogotá: Realy. crg.
- Rodriguez, M., Geogina, P., & Dominguez, M. (1988). *Autoestima Clave del éxito personal*. Mexico: El manual moderno. Recuperado el 06 de 07 de 2020, de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39624?fs_q=autoestima__&prev=fs
- Romero, M. (16 de 07 de 2018). *Trensas*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de (Imagen): <https://trensas.co/pasos-comunicacion-asertiva/>
- Romero, R. (2008). *Comportamiento Organizacional, Nuevos Reros*. Monterrey: Libereo-editor. Recuperado el 04 de 08 de 2020, de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/76054?fs_q=comportamiento&prev=fs&fs_page=3
- Salgado, J. (2005). *PERSONALIDAD Y DESEABILIDAD SOCIAL EN CONTEXTOS ORGANIZACIONALES: IMPLICACIONES PARA LA PRÁCTICA DE LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES*. Madrid: Papeles del psicologo. Recuperado el 29 de 09 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77809207.pdf>
- Salinas, R. (27 de 01 de 2009). *Blog Ricardo B Salinas Pliego*. Recuperado el 07 de 08 de 2020, de (Imagen): <https://www.ricardosalinas.com/blog/blog.aspx?GUID=fc0d745a-c5e2-4895-b2b2-8c83ce45db9a>

Salud y Vida. (03 de 07 de 2015). *Salud y Vida*. Obtenido de (Imagen): <https://www.saludvida.org/2015/07/como-manejar-el-comportamiento-pasivo-agresivo-en-el-trabajo.html>

Significados. (22 de 05 de 2016). *Qué es tolerancia*. Recuperado el 27 de 09 de 2020, de Significados: <https://www.significados.com/tolerancia/>

Speaker Now Chile. (13 de 11 de 2019). Recuperado el 23 de 08 de 2020, de <https://speakernowchile.cl/2019/11/13/8-pasos-para-realizar-una-reunion-de-trabajo-exitosa-y-efectiva/>

Telam. (05 de 11 de 2016). *Telam*. Recuperado el 11 de 08 de 2020, de (imagen): <https://www.telam.com.ar/notas/201611/169475-mercado-laboral-simuladores-negocios.html>

THOMAS, M. (2006). *ACTITUD POSITIVA*. (J. G. SANCHIDRIAN, Ed.) MADRID, ESPAÑA: FUNDACION CONFEMENTAL. Recuperado el 06+ de 02 de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=w2MrAD3ZT8YC&printsec=frontcover&dq=actitud+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwinrYb6qLvAhWSq1kKHeaYBUEQ6AEIMTAB#v=onepage&q=actitud%20en%20el%20trabajo&f=false>

Turner , J. (2019). *¿Qué es el repeto?* New York: Library Bound.

UAB. (30 de 04 de 2018). *La comunicación orgnizacional se adapta*. Recuperado el 03 de 08 de 2020, de (imagen): <https://master-rrpp.com/la-comunicacion-organizacional-se-adapta/>

unirrevista. (03 de 07 de 2019). *unirrevista*. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de (Imagen): <https://www.unir.net/salud/revista/noticias/5-competencias-de-inteligencia-emocional-para-aplicar-en-el-trabajo/549203796381/>

Unknown. (24 de 08 de 2012). *Unknown*. Obtenido de (Imagen): <http://shirleygonzalez556.blogspot.com/2012/08/normal-0-21-false-false-false-es-x-none.html>

W. A., K. (1982). *Psicología de la Educación*. Madrid, España: Ediciones Morata S. A. Recuperado el 03 de 08 de 2020, de

<https://books.google.com.ec/books?id=ECaz9yx8MScC&pg=PA528&dq=caracter+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj37MSyuYDrAhWpmXIEHbMuCdQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=caracter%20definicion&f=false>

Wayne, M., & Robert, N. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Atlacomulco, México: Pearson Educación. Recuperado el 04 de 08 de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=UkWaAvHmBswC&printsec=frontcover&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Winter, R. (2000). *Manual trabajo en equipo*. Madrid: Días de Santos. Recuperado el 28 de 07 de 2020, de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/52994?fs_q=TRABAJO__EN__EQUIPO&prev=fs

Winter, R. (2000). *Manual trabajo en equipo*. Madrid: Díaz de Santos S. A. Recuperado el 28 de 07 de 2020, de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/52994?fs_q=TRABAJO__EN__EQUIPO&prev=fs

ANEXOS

ANEXOS



Figura 37: fuente propia

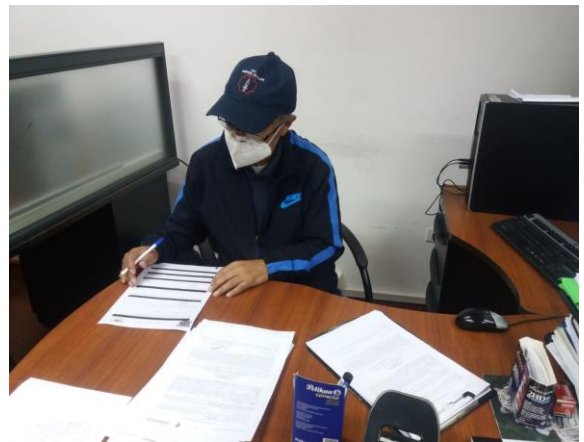


Figura 38: fuente propia



Figura 39: fuente propia



Figura 40: fuente propia



Figura 41: fuente propia



Figura 42: fuente propia

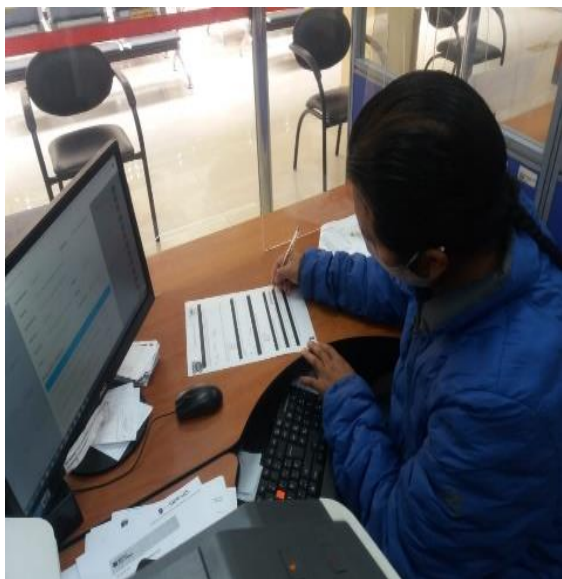


Figura 43: fuente propia

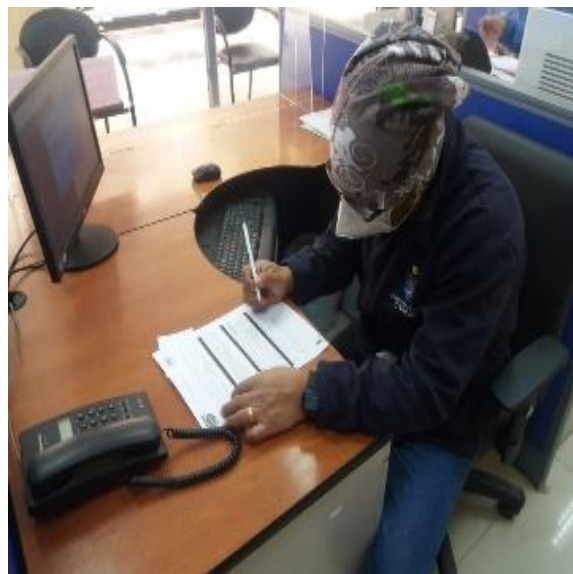


Figura 44: fuente propia

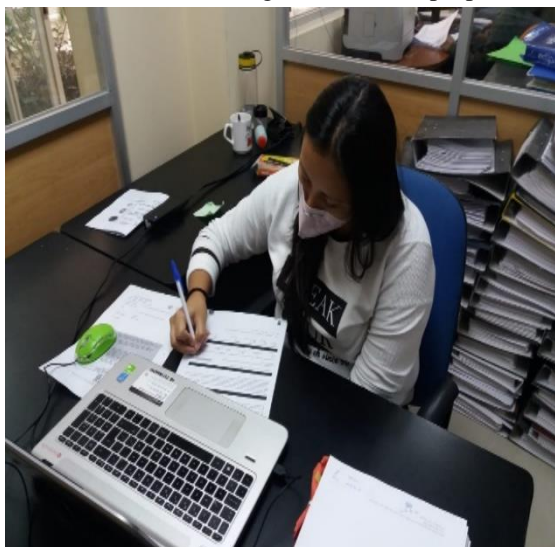


Figura 45: fuente propia

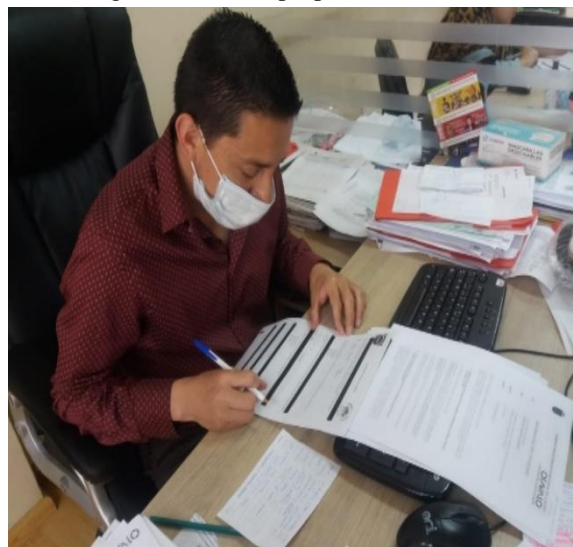


Figura 46: fuente propia

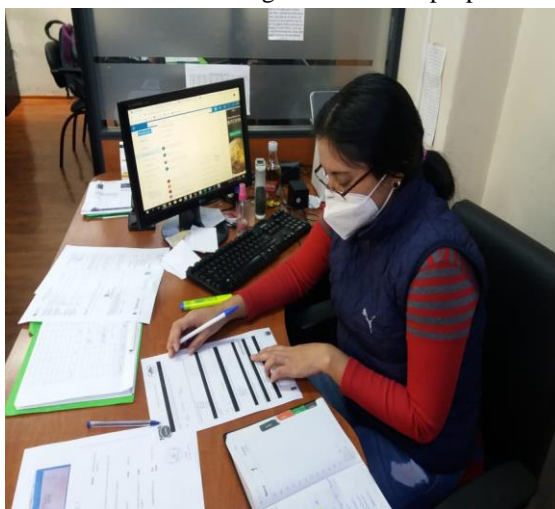


Figura 47: fuente propia

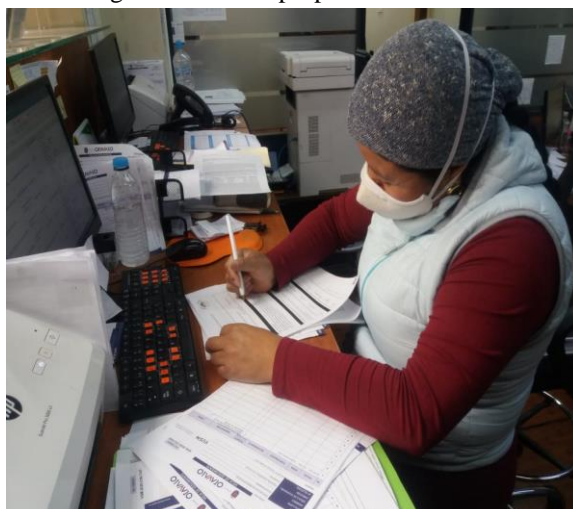


Figura 48 : fuente propia

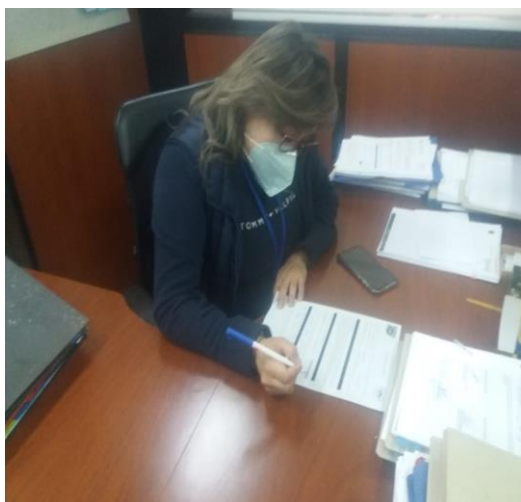


Figura 49: fuente propia



Figura 50: fuente propia

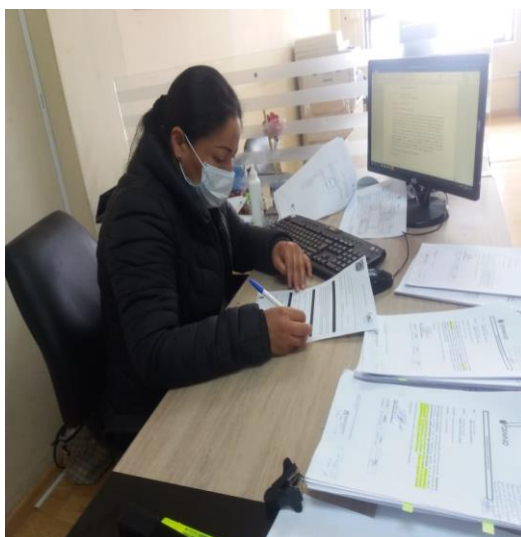


Figura 51: fuente propia

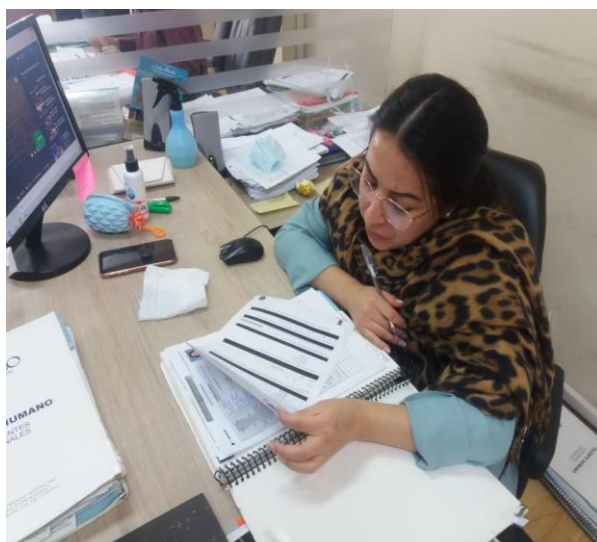


Figura 52: fuente propia

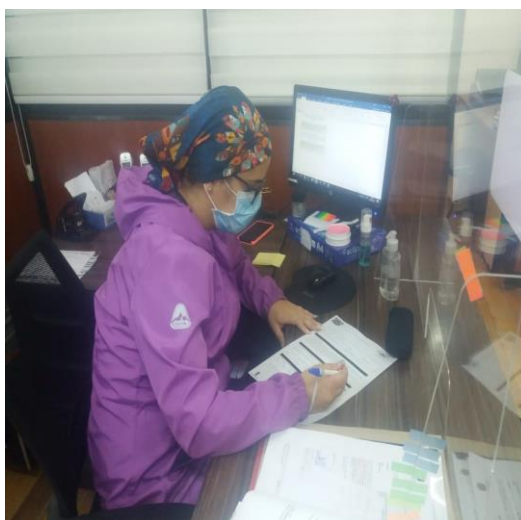


Figura 53: fuente propia



Figura 54: fuente propia



Figura 55: fuente propia



Figura 56: fuente propia



Figura 57: fuente propia

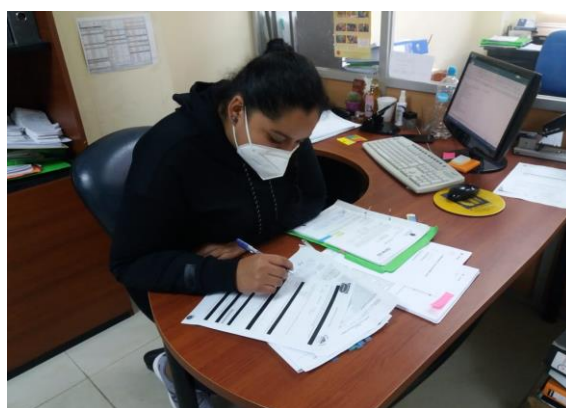


Figura 58: fuente propia



Figura 59: fuente propia

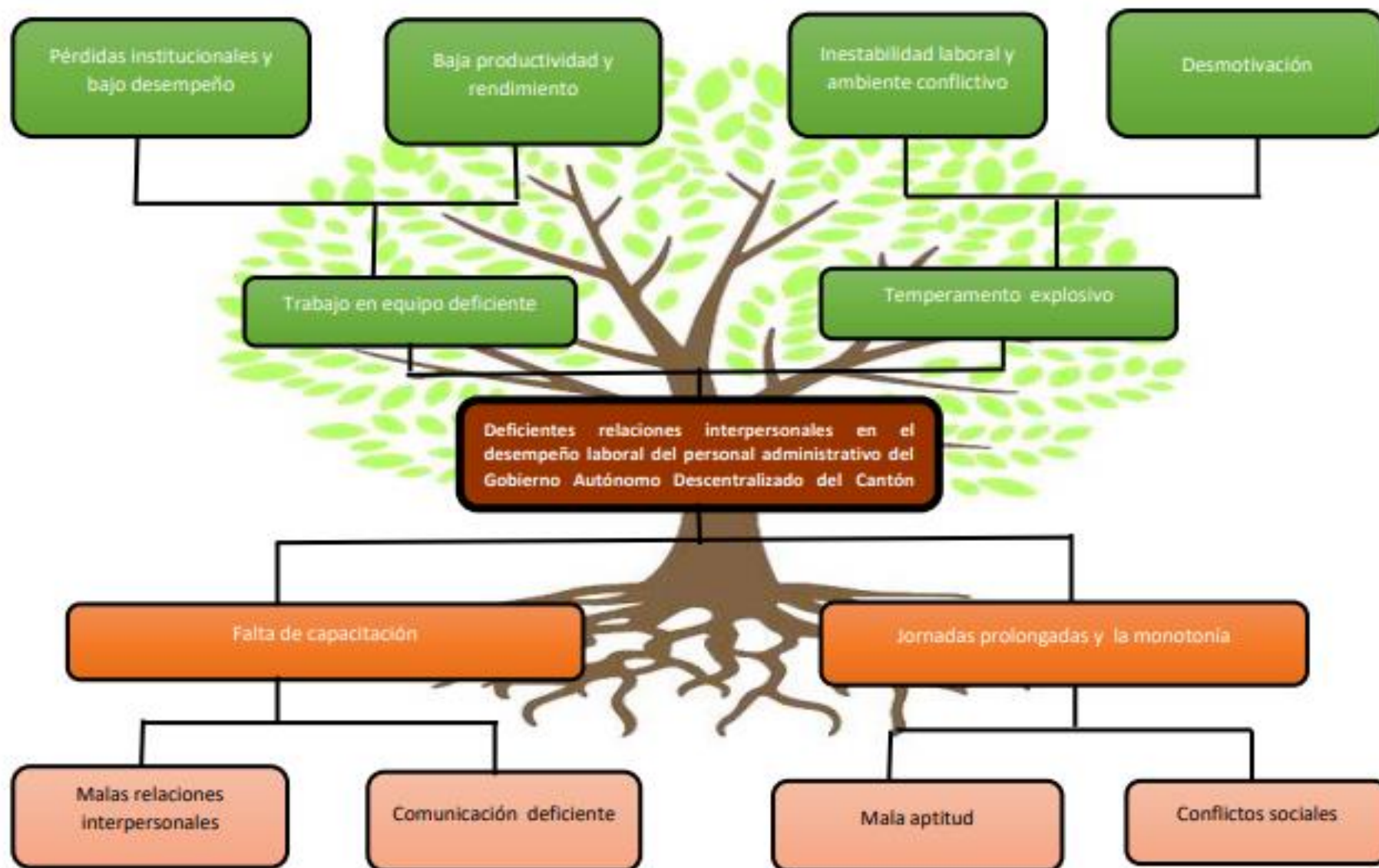


Tabla 12. MATRIZ DE COHERENCIA	
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
Qué importancia tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo.	Determinar la importancia de las relaciones interpersonales para un buen desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Otavalo.
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>¿Qué efectos genera las deficientes relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo?</p> <p>¿Cuáles son las consecuencias que se producen las malas relaciones interpersonales en el ambiente laboral?</p> <p>¿Cuáles serían las posibles soluciones para mejorar el desempeño laboral?</p>	<p>-Analizar las relaciones interpersonales existentes que lleva el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Otavalo.</p> <p>-Diagnosticar la calidad de desempeño laboral a nivel individual y grupal</p> <p>-Diseñar una guía de estrategias como propuesta alternativa que contribuya a mejorar las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo.</p>

Tabla 13. MATRIZ CATEGORIAL			
CONCEPTO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Las relaciones interpersonales ocupan un papel indispensable en una empresa ya que, a través de ellas las funciones encomendadas se pueden fortalecer o desfavorecer tanto a nivel individual como grupal</p>	Relaciones Interpersonales	Tipos de Relaciones Interpersonales	<p>-Intimas</p> <p>-Superficiales</p> <p>-Circunstanciales</p> <p>-Rivalidad.</p> <p>-Familiares</p>
		Importancia del trabajo en equipo	<p>-Participación</p> <p>- Motivación</p> <p>-Aprendizaje</p>
		Comunicación	<p>-Comunicación Descendente</p> <p>-Comunicación Ascendente</p> <p>-Comunicación Horizontal</p> <p>-Comunicación Organizacional</p>
		Personalidad	<p>-El carácter</p> <p>-El temperamento</p> <p>-Autoestima</p>
<p>El desempeño laboral es una fuente importante para el logro de objetivos de una empresa</p>	Desempeño laboral	Aptitudes	<p>-Eficiencia</p> <p>-Calidad</p> <p>-Productividad</p>
		Comportamiento	<p>-Aprovechamiento a la jornada laboral</p> <p>-Cumplimiento de normas seguridad y salud</p>
		Cualidades personales	<p>-Actitud</p> <p>-Proactividad</p> <p>-Compromiso</p> <p>-Inteligencia emocional</p>

Tabla 14. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNOSTICA				
OBJETIVOS	DIMENCIONES	INDICADORES	TECNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar y diagnosticar las relaciones interpersonales existentes que lleva el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Otavalo.	Tipos de Relaciones Interpersonales	-Intimas -Superficiales -Circunstanciales -Rivalidad -Familiares	Encuesta	Personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del cantón Otavalo
	Importancia del trabajo en equipo	-Participación - Motivación -Aprendizaje		
	Comunicación	-Comunicación Descendente -Comunicación Ascendente -Comunicación Horizontal -Comunicación Organizacional		
	Personalidad	-El carácter -El temperamento -Autoestima		
Determinar la importancia de las de Relaciones Interpersonales para un buen desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Otavalo.	Aptitudes	-Eficiencia -Calidad -Productividad	Encuesta	Personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del cantón Otavalo
	Comportamiento	-Aprovechamiento a la jornada laboral -Cumplimiento de normas seguridad y salud		
	Cualidades personales	-Actitud -Proactividad -Compromiso -Inteligencia emocional		



Nombre del encuestador: Mario Cepeda.

Nombre del encuestado: personal administrativo del GADMCO

Nº de encuesta: 1

Hora de comienzo: ____: ____

Hora de finalización: ____: ____

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es Mario Cepeda, estudiantes de la Universidad Técnica del Norte, y estoy realizando una encuesta para recopilar información sobre las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo.

Estoy interesado en conocer su opinión, por favor, ¿sería tan amable de contestar el siguiente cuestionario? La información que nos proporcione será utilizada para conocer la valoración del tema en mención. El cuestionario dura 3 minutos aproximadamente. Gracias.

1.- En una escala del 1 al 6, dónde 6 es "alta" y 1 es "baja"

¿El nivel que se practica las relaciones interpersonales en el personal administrativo es?

1	2	3	4	5	6

2.- ¿A su criterio considera usted que se practican buenas relaciones interpersonales en el desempeño laboral?

☐ Nunca ☐ Algunas veces ☐ Casi siempre ☐ Siempre ☐ No responde

3.- ¿Cree usted que se mantiene siempre el trabajo en equipo entre los funcionarios del municipio de Otavalo?

☐ Nunca ☐ Algunas veces ☐ Frecuentemente ☐ Siempre ☐ No responde

4.- ¿Cree usted que la comunicación es efectiva en el cumplimiento de objetivos?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces



5.- ¿En su opinión cree que es importante utilizar los tipos de comunicación: ascendente, descendente, diagonal y horizontal para mejorar el desempeño y las relaciones interpersonales?

- ☐ Muy Importante ☐ Importante ☐ Nada Importante

6.- ¿A su criterio, considera usted que existe personas con mala personalidad que afectan las relaciones y el desempeño entre funcionarios?

- ☐ Muchos
☐ Algunos
☐ Pocos
☐ Nada

7.- ¿Considera usted que el desempeño laboral de los funcionarios es importante para lograr los objetivos de la institución?

Si ☐ No ☐

A veces ☐

No responde

8.- A nivel general considera usted que las aptitudes de los empleados son:

- ☐ Excelentes
☐ Muy buenas
☐ Buenas
☐ Malas

9.- En una escala del 1 al 6, dónde 6 es "alto" y 1 es "bajo"

¿Qué porcentaje conoce usted en lo que se refiere a la inteligencia emocional?

1	2	3	4	5	6

10.- ¿Considera usted que existen buenas cualidades personales en los funcionarios del GADMCO?

☐ Si ☐ No ☐ Pocos ☐ Muchos ☐ No responde

Muchas gracias por su amabilidad y por el tiempo dedicado a contestar esta encuesta



Entrevista sobre las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo.

Detalles de la entrevista

Nombre de la empresa	Fecha:	Hora:
<hr/>		
Nombre del entrevistador:	<hr/>	
Nombre del entrevistado	<hr/>	
Puesto que ocupa:	<hr/>	
Nivel académico:	<hr/>	

Preguntas de la entrevista

Pregunta n.º 1:	¿Conoce usted, qué tipo de relaciones interpersonales mantienen los funcionarios de la municipalidad?
<hr/>	

Notas:





Pregunta
n.º 2:

¿Existen actividades que motiven para mejorar la personalidad de los funcionarios?

Notas:

Pregunta
n.º 3:

¿Desde su perspectiva cual es el clima laboral que existe en la institución?

Notas:





UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



Pregunta
n.º4:

¿Considera usted importante la creación de una guía que fomente la aplicación
de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral?



Secretariado Ejecutivo

